GISTRATION AND IN
D INQUIRY·REGISTRA
REGISTRATION AND INQUI
INQUIRY·REGISTRATION AND
·REGISTRATION AND INQUIRY·
AND INQUIRY·REGISTRATION
·REGISTRATION AND INQUIRY·
INQUIRY·REGISTRATION AN
·REGISTRATION AND INQ

Health and Welfare Canada
Santé et Bien-être social Canada

Canada

87-01454/

REGISTRATION AND INQUIRY MANUAL

Emergency Services Division
Medical Services Branch

Published by Authority of the Minister of
NATIONAL HEALTH AND WELFARE

Également en français sous le titre
"Manuel d'inscription et de renseignements"

This publication supersedes Registration and Inquiry Manual 1969 CAT. No.: H84-4267

Printed in Ottawa
November 1986
Minister of Supply and Services Canada 1986
Catalogue No.: H34-29/1986E
ISBN - 0-662-15069-4

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
CHAPTER I	EMERGENCY SOCIAL SERVICES	1
	1. Human Consequences of Disasters	1
	2. Emergency Social Services (ESS)	1
	3. Emergency Social Service Planning	2
CHAPTER II	REGISTRATION AND INQUIRY SERVICE	3
	1. Introduction	3
	2. Objectives of the R & I Service	3
	3. Purpose of the R & I Service	3
CHAPTER III	ORGANIZATION	4
	1. Pre-Planning	4
	2. Organization Chart	4
	3. Roles and Responsibilities of R & I Personnel	4
	(a) Chief of R & I	4
	(b) R & I Planning Committee	5
	(c) R & I Supervisors at Reception Centres	5
	(d) R & I Workers at Reception Centres	5
	(e) Mobile R & I Team	6
	(f) Central Registry Manager	6
	(g) Intake Unit Supervisor - Central Registry Bureau	7
	(h) Inquiry Unit Supervisor - Central Registry Bureau	7
	(i) Search and Reply Unit Supervisor - Central Registry Bureau	7
	4. Back-up staff	7
	5. Recruiting R & I Personnel	8
	(a) Suggested Sources of Personnel	8
	(b) Additional Criteria	8
	(c) Desirable Personal Skills for R & I Workers	8
	(d) Language	9
CHAPTER IV	OPERATIONAL GUIDELINES	10
	1. Registration	10
	(a) Basic Policy of Operation	10
	(b) How to Register	10
	(c) When to Register	10
	(d) Where to Register	10
	2. Inquiry	11
	(a) How to Place an Inquiry	11
	(b) Where to Place an Inquiry	11
CHAPTER V	OPERATIONAL PROCEDURES	12
	1. Operational Procedures in Reception Centres	12
	(a) Completion of R & I Cards by Evacuees	12
	(b) Distribution of R & I Cards by R & I Workers	12
	(c) Inquiry Process at Reception Centre	13

PAGE

CHAPTER V OPERATIONAL PROCEDURES (Cont'd)

2. Operational Procedures at Central Registry Bureau 12
(a) Central Registry Bureau 13
(i) Definition 13
(ii) Objectives 13
(iii) Equipment and Supplies 13
(b) Steps in Processing Inquiries 13
(i) Intake Unit 14
(ii) Inquiry Unit 15
(iii) Search and Reply Unit 17
(c) Central Registry Bureau - Inquiry and Search and Reply Process 19
3. Central Registry Guidelines 20
(a) Responding to Inquiries in a Major Disaster 20
(b) Notification of next-of-kin 20
(c) Missing Persons 20
(d) Reuniting Families 20
(e) Central Registry Telephones 20
(f) Filing System 21
(g) Disposition of R & I Cards 21

CHAPTER VI TRAINING 22

1. Training Responsibility 22
2. Training Program 22
3. Role-Play 23
4. Completing R & I Cards 23
5. Recruiting Trainers to Assist You 23

CHAPTER VII REGISTRATION AND INQUIRY PLAN 24

1. Planning Responsibilities 24
2. Some Characteristics of an R & I Plan 24
3. Content of the R & I Plan 24
(a) Main body 25
(b) Annexes 25
4. Testing the R & I Operation 26
5. Distribution of the Plan 27
6. R & I Community Evacuation Response Plan 27
7. R & I Service in Sudden Local Disasters 27
8. R & I Service Hospital Disaster Plan 28

ANNEXES

A Community Emergency Social Services - Organization Chart 29
B Registration and Inquiry Service - Organization Chart 30
C Space, Equipment, Supplies and Reference Aids Required by the Registration and Inquiry Service at Operational Sites 31
D Registration Card and Recording Instructions 34
E Inquiry Card and Recording Instructions 38
F Standard Telephone Replies to Inquirers 42

REFERENCES 43

PREFACE

This manual is produced by the Emergency Services Division of the Department of National Health and Welfare. It is intended as a guide in planning, organizing, and operating the Registration and Inquiry Service in an emergency and also for staff training.

Registration and Inquiry is an emergency social service whose objective is to reunite family members separated in a disaster and to answer inquiries concerning the condition and whereabouts of missing persons.

The Registration and Inquiry guidelines and procedures suggested in this manual are flexible and can be adjusted to meet local needs and contingencies.

It is hoped that this manual will prove useful to those responsible for the development of this important emergency social service in communities across Canada.

CHAPTER I
EMERGENCY SOCIAL SERVICES

1. HUMAN CONSEQUENCES OF DISASTERS

Each year numerous communities across Canada experience a variety of natural and man-made disasters such as floods, fires, tornadoes, ice storms, blizzards, hazardous chemical spills, transportation crashes and industrial accidents.

Although disasters may cause destruction to the physical environment, they primarily affect people. Lives are lost, people injured, homes destroyed, and families dislocated. The resulting human grief, emotional stress, social and economic disruptions affect the well-being of individuals, families and the community as a whole.

2. EMERGENCY SOCIAL SERVICES

In a large-scale disaster, the volume, urgency and intensity of human needs and the degree of social disorganization are such that regular community social service resources are unable to cope with the situation. What is required is an emergency social service response system concerned with meeting urgent physical and personal needs until regular social services or special plans/programs come into operation.

Emergency Social Services (ESS) is a pre-planned emergency response organization designed to provide those basic social services which after a disaster are considered essential for the immediate and continuing well-being of persons affected.

Five Emergency Social Services are considered essential:

(a) **Emergency Clothing Service**

supplies clothing or emergency covering until regular sources of supply are available.

(b) **Emergency Lodging Service**

arranges for safe, immediate, temporary lodging for homeless people.

(c) **Emergency Feeding Service**

provides food or meals to those persons without food or food preparation facilities.

(d) **Registration and Inquiry Service**

assists in reuniting families. Collects information and answers inquiries regarding the condition and whereabouts of missing persons.

(e) **Personal Services**

(i) provide information on immediate emergency help available to persons affected by a disaster;

(ii) arrange for the temporary care of unattended children and dependent adults; and

(iii) provide information, financial aid, material assistance and counseling to people with personal problems and needs created or aggravated by the disaster.

3. EMERGENCY SOCIAL SERVICE PLANNING

(a) **Responsibility for ESS Planning**

Responsibility for ESS Planning rests with a community's existing caregiving and public-minded agencies and organizations such as:

(i) municipal or provincial departments of social services;
(ii) private social service agencies;
(iii) service clubs, church groups, and branches of national organizations; and
(iv) business and professional associations.

A community's ESS response organization is built from and integrally linked to the existing community social service organizations. Its role is to support and assist the local social service structure, not replace it.

(b) **ESS Organization Chart**

An example of a suggested community ESS response organization is included in Annex "A".

CHAPTER II
REGISTRATION AND INQUIRY SERVICE

1. INTRODUCTION

In the event of a major disaster occurring in a community, family members may become separated. This is particularly true if a disaster occurs during the day with family members at school, at work, or at home. Separation from loved ones and concern for their well-being would of course arouse feelings of anxiety and fear. These concerns will not be relieved until families are reunited or until accurate information is received regarding their condition and whereabouts (4, 7, 8, 15, 22).*

2. OBJECTIVES

Registration and Inquiry (R & I) is an Emergency Social Service the objectives of which are to:

(a) collect accurate and reliable information and answer inquiries as to the condition and whereabouts of disaster victims.

(b) assist in reuniting separated family members as quickly as conditions permit.

3. PURPOSE

Knowledge that there exists a well-organized and pre-planned response service that can assist separated people to get in touch with one another will help:

(a) reduce anxiety and fear among disaster victims;

(b) facilitate compliance with evacuation orders and discourage attempts by evacuees to reunite families by returning to previously evacuated areas; and

(c) promote the recovery of survivors or evacuees who suffer from temporary disaster related shock or anxiety. The fact of writing down their names, addresses, age and such information helps disaster victims to re-establish contact with the familiar, to re-identify themselves as individuals (7, 20).

The Registration and Inquiry Service assists rescue officials in locating missing persons or accounting for persons residing in the disaster affected area.

---

* The numbers in brackets refer to the references given at the end of this document.

CHAPTER III
ORGANIZATION

1. PRE-PLANNING

If the R & I service is to provide information on missing persons and reunite families at the earliest possible moment, it must be pre-planned and organized in order to be implemented immediately after an emergency occurs.

2. ORGANIZATION CHART

The size of the community determines the structure and scope of the R & I organization. The organization should be flexible in order to respond to varying emergency situations and demands.

A suggested R & I organization chart is included in Annex "B".

3. ROLES AND RESPONSIBILITIES OF R & I PERSONNEL

In order to respond promptly and effectively to requests for information on disaster victims, R & I personel must understand ahead of time their roles and responsibilities.

(a) **Chief of R & I**

The organization of the R & I service in a community begins with the appointment and training by the Director of Emergency Social Services of the Chief of R & I who:

(i) develops an R & I response plan;

(ii) selects and trains staff;

(iii) tests the plan by holding regular R & I exercises, revises and updates the plan on a regular basis;

(iv) coordinates R & I plans with those of other ESS and municipal emergency services;

(v) ensures that the general public is informed of the role of the R & I service in the event of a disaster.

(vi) reports to ESS headquarters when an emergency occurs and, if required, initiates and directs R & I Operations;

(vii) maintains an R & I log and provides ongoing reports on problems, needs, and status of activities to ESS Director;

(viii) prepares a post-disaster report on R & I emergency activities for ESS Director and ensures that all R & I operational sites are restocked and borrowed equipment is returned (see Annex "C" for a list of R & I supplies and equipment required at R & I Operational Sites).

(b) **R & I Planning Committee**

In larger communities, the chief of R & I may want to select a committee of appropriate residents to assist in planning, testing and reviewing the R & I Plan. Key R & I staff (R & I supervisors, Central Registry Manager and other unit heads) would usually be included in the Planning Committee.

(c) **R & I Supervisors at Reception Centres**

A Reception Centre is a one-stop service site where evacuees are received and from which all five Emergency Social Services are provided.

The Chief of R & I appoints an R & I Supervisor for each identified Reception Centre in the community. The R & I Supervisor reports to the the Reception Centre Manager for administrative matters and to the Chief of R & I on the operation of the R & I service.

The responsibilities of the R & I Supervisor at the Reception Centre are to:

(i) organize the R & I service at assigned Reception Centre by training R & I staff and ensuring availability of necessary R & I equipment and supplies (see Annex "C");

(ii) mobilize R & I staff when R & I plan is initiated and set up R & I service in Reception Centre;

(iii) prepare work schedules, maintain R & I log and report regularly on problems, needs and status of activities to R & I chief;

(iv) turn over completed Reception Centre copies of R & I cards to the Chief of R & I when the emergency is over and restocks R & I equipment and supplies; and

(v) participate in the evaluation of R & I service.

(d) **R & I Workers at Reception Centres**

Under the direction of the R & I supervisor, R & I workers at Reception Centres:

(i) brief evacuees on completing R & I cards;

(ii) assist evacuees who are unable to complete R & I cards;

(iii) sort completed R & I Cards alphabetically and ship them to the Central Registry Bureau;

(iv) initiate Reception Centre Search and Reply process;

(v) contact inquirers if missing persons are located; and

(vi) advise Supervisor of Registration Cards bearing notice of death.

(e) **Mobile R & I Team**

If necessary, a Mobile R & I Team registers and assists in making inquiries for:

(i) patients in existing and emergency hospitals;

(ii) residents of special care facilities; and

(iii) unattended children and dependent adults accommodated in group lodging facilities within the Reception Centre area.

(f) **Central Registry Manager**

The Central Registry Manager is appointed by and reports to the Chief of R & I on the operation of the Central Registry Bureau. His/her responsibilities are:

(i) In conjunction with the Chief of R & I:

- o selects primary and alternate locations where Central Registry operations might be located;
- o ensures that a pre-determined telephone number for Central Registry is available for distribution to public via T.V., radio, and other media;
- o ensures availability of appropriate telephone equipment for the Central Registry Bureau (see Annex "C"); and
- o arranges with the Director of ESS for alternate communication systems, e.g., amateur radio, C.B., courriers, etc.

(ii) trains Central Registry staff and ensures availability of R & I equipment and supplies required for R & I operations at the Central Registry Bureau (see Annex "C").

(iii) mobilizes Central Registry personnel when R & I plan is initiated and directs Central Registry Bureau operations;

(iv) obtains a geographical outline of the affected disaster area to facilitate search and reply tasks;

(v) maintains log of R & I activities at Central Registry and provides ongoing report on problems, needs and status of activities to Chief of R & I;

(vi) turns over all completed R & I cards and records to the Chief of R & I when the emergency is over; and

(vii) prepares report on overall functioning of Central Registry Bureau for Chief of R & I and participates in evaluation of R & I service.

(g) **Intake Unit Supervisor - Central Registry Bureau**

Oversees the operation of the R & I Intake Unit which is responsible for:

(i) completing R & I cards for persons wishing to register or place an inquiry by telephone or in person;

(ii) advising Inquiry Unit to cancel inquiries when inquirers report that missing persons have been located; and

(iii) providing information on available disaster aid and services.

(h) **Inquiry Unit Supervisor - Central Registry Bureau**

Oversees operation of the Inquiry Unit which is responsible for:

(i) keeping track of inquiries by setting up and maintaining an Inquiry Master File;

(ii) forwarding original of Inquiry cards to Search and Reply Unit; and

(iii) filing all answered inquiries.

(i) **Search and Reply Unit Supervisor - Central Registry Bureau**

Oversees operation of the Search and Reply Unit which is responsible for:

(i) setting up and maintaining resource information files on disaster victims and evacuees using registration cards, lodging lists, and lists obtained from police, hospital, etc.; and

(ii) locating information on the condition and whereabouts of missing persons and informing inquirers.

4. BACK-UP STAFF

In a major disaster, the R & I service may have to operate on a 24 hour basis. Back-up staff will be required to replace initial response staff.

5. RECRUITING R & I PERSONNEL

(a) Suggested Sources of Personnel

Persons with knowledge and experience in an R & I related field are well suited to organize and operate the R & I service. These persons, as part of their daily tasks, would be familiar with:

(i) answering public inquiries;
(ii) setting up filing systems;
(iii) processing information, data, and accounts; etc.

Such persons can be recruited among bank and office managers, librarians, clerks, insurance agents, teachers, crisis centre workers, telephone operators and active retirees.

In some communities, representatives from voluntary organizations such as the Red Cross and the Salvation Army may accept overall responsibility for planning and operating the R & I service.

(b) Additional Criteria

In considering candidates for key R & I positions, the following criteria is suggested for consideration:

- o familiarity with community
- o leadership and organizational ability
- o flexibility
- o ability to cooperate and delegate
- o experience in training

(c) Desirable Personal Skills for R & I Workers

If, in a major disaster, many people are killed, seriously injured or missing, some of the callers inquiring on the condition and whereabouts of these people will of course be extremely anxious and upset. It is therefore important to recruit mature, sensitive R & I workers and to enhance their natural communication skills through training. R & I workers are:

(i) good listeners who can assess a caller's emotional state and respond appropriately;

(ii) caring individuals who can express warm, genuine and empathic concern for the needs of the caller and who can provide immediate emotional support and reassurance;

(iii) able to remain calm under pressure;

(iv) able to communicate clearly both orally and on paper;

(v) able to record information accurately and legibly;

(vi) able to file accurately;

(vii) able to maintain confidentiality.

(d) **Language**

Recruitment of R & I workers who understand and speak the language of major ethnic groups in the community is of course desirable.

CHAPTER IV
OPERATIONAL GUIDELINES

1. REGISTRATION

(a) **Basic Policy of Operation**

Registration by evacuees is voluntary.

(b) **How to Register**

Registration of persons in most cases is accomplished by filling out a Registration Card (see Annex "D" for a detailed description of the Registration Card as well as recording instructions).

(c) **When to Register**

Persons should be registered as soon after the disaster as possible, but not until their immediate needs have been met.

(d) **Where to Register**

Registration points would be established at the following locations:

(i) **Reception Centres**

Some evacuees will register at Reception Centres where space, equipment and staff are earmarked for R & I service.

(ii) **Central Registry Bureau**

Persons who reside in the disaster area but who were outside the area or who evacuated to friends, relatives or commercial accommodation when the disaster occurred would register at the Central Registry Bureau in person or by telephone. The Intake Unit staff at Central Registry will complete Registration Cards on their behalf.

(iii) **Hospitals**

Persons admitted to hospitals may be registered by health or social work staff at the hospital who will forward Registration Cards or lists of injured to Central Registry for Inquiry purpose. The mobile R & I Team would assist hospital staff if required.

(iv) **Mortuaries**

Deceased persons will be registered by health, police, mortuary or coroner officials. Authorized officials (police, coroner, etc.) are responsible for notifying next-of-kin. (See page 20 regarding notification of next-of-kin).

(v) **Evacuation points; and**

(vi) **In surrounding communities at designated reception centres.**

2. INQUIRY

(a) How to Place an Inquiry

Inquiries concerning missing persons are initiated by means of an Inquiry card. Inquiries may also be made by telephone, telegram or any other available means. (See Annex "E" for a detailed description of the Inquiry Card as well as recording instructions.)

(b) Where to Place an Inquiry

(i) Reception Centres

Inquiries concerning missing persons and separated families can be initiated through the R & I units located in the Reception Centres.

(ii) Central Registry

Persons who reside in the disaster area but who were outside the area or who evacuated to friends, relatives or commercial accommodations when the disaster occurred should direct their Inquiries to the Central Registry Bureau. The Intake Unit at Central Registry will complete Inquiry Cards on their behalf.

The Intake Unit at the Central Registry Bureau would also take inquiries from inquirers residing outside the community, province or country.

CHAPTER V
OPERATIONAL PROCEDURES

1. OPERATIONAL PROCEDURES IN RECEPTION CENTRES

(a) Completion of R & I Cards by Evacuees

(i) evacuees arriving at Reception Centres or other R & I operational sites are informed of the R & I service and its location by reception workers;

(ii) after preliminary briefing by R & I staff, the evacuees proceed to fill out Registration Cards;

(iii) individuals seeking missing persons fill out Inquiry Cards;

(iv) inquirers are informed to advise the Central Registry Bureau if the missing person(s) is located;

(v) R & I cards are checked for completeness before evacuees leave the R & I service area.

(b) Distribution of R & I Cards by R & I Workers

R & I workers at the Reception Centres would:

(i) sort R & I cards alphabetically;

(ii) distribute Registration Cards as follows:

- **copy 1 (gold)** is given to the person registering who would be advised to telephone the Central Registry Bureau if he/she moves to a different location;
- **copy 2 (pink)** is retained at the Place of Registration;
- **copy 3 (white)** is sent to the Search and Reply Unit at the Central Registry Bureau.

(iii) distribute Inquiry Card as follows:

- **copy 1 (green)** is retained at the Place of Inquiry.
- **copy 2 (yellow)** and **copy 3 (buff)** are shipped to the Inquiry Unit at the Central Registry Bureau.

Note: Copies 2 and 3 of the Inquiry Cards must not be separated before they are sent to the Central Registry Bureau.

(c) **Inquiry Process at Reception Centre**

R & I workers at the Reception Centres would initiate an Inquiry process by checking copy 1 of Inquiry Card against copy 2 of Registration Cards. If missing person(s) is located, R & I staff will:

(i) reply to Inquiry;

(ii) place answered Inquiry card in closed file; and

(iii) inform Intake Unit at the Central Registry Bureau that the missing person has been located. Provide them with the emergency address and telephone number of located person(s).

2. OPERATIONAL PROCEDURES AT CENTRAL REGISTRY BUREAU

(a) **Central Registry Bureau**

(i) **Definition**

The Central Registry Bureau is a central site to which Reception Centres and all other R & I operational sites forward copies of Registration and Inquiry Cards for filing, searching and matching.

(ii) **Objectives**

The objectives of the Central Registry Bureau are:

- to create a pool of information from which inquiries regarding the condition and whereabouts of specified persons and families can be answered; and
- to assist in reuniting families separated as a result of an emergency.

(iii) **Equipment and Supplies**

See Annex "C" for a list of equipment and supplies required for the operation of the Central Registry Bureau.

(b) **Steps in Processing Inquiries**

The tasks to be performed by workers at the Central Registry Bureau are divided into three (3) operations to be performed by the **Intake Unit**; the **Inquiry Unit**; and **Search and Reply Unit.**

In a major disaster, each of these units operate more efficiently and effectively if they are located in separate rooms or offices.

(i) INTAKE UNIT

a) Role

Fills out R & I cards for persons wishing to register or place an inquiry by telephone, telegram, telex or in person.

b) Registration Tasks

- fills out Registration Cards for individuals or families who have temporarily relocated out of the disaster area but who wish to provide information on their condition and whereabouts. Persons may register either by telephone or in person;
- distributes Registration Cards as follows:
  - if persons register by telephone, copy 1 and 2 are destroyed
  - if persons walk-in to Central Registry Bureau to register, copy 1 is given to them and copy 2 destroyed
  - forwards copy 3 to Search and Reply Unit.

c) Inquiry Tasks

- fills out Inquiry Cards for inquiries received via telephone, telegrams, or in personal visits
- distributes Inquiry Cards as follows:
  - destroys copy 1
  - forwards copy 2 and 3 to Inquiry Unit
  - requests inquirers to inform Intake Unit if missing person is located;
- when an Inquirer advises that a missing person(s) has been located the Intake unit records on an Inquiry Card the condition, emergency address, telephone number and other relevant information on the person(s) located and prints the word "located" in Block 8 of Inquiry Card. Copies 2 and 3 of Inquiry Card are then forwarded to the Inquiry File Unit.

d) **Operational Guideline**

No attempt should be made by Intake workers at the Central Registry Bureau to respond to an inquiry while the inquirer waits on the phone. Inform inquirers that Search and Reply workers will call as soon as information is available.

e) **Information and Referral Task**

Once the Central Registry Bureau's telephone number is released to the public, the Intake Unit can expect to receive numerous calls from persons requiring information on disaster aid. Callers could be provided with the telephone number of Personal Services who would be familiar with the Emergency Social Services offered by various community resources.

(ii) **INQUIRY UNIT**

a) **Role**

Keeps track of inquiries and ensures that replies are made.

b) **Operational Guideline**

If a large volume of Inquiry Cards is expected, filing responsibilities should be broken down alphabetically in order to facilitate the filing process. One person, for example, could be assigned letters A to E, the next person F-J and so on.

c) **Filing Procedures***

1. **On an initial inquiry:**

- o sets up **Inquiry Master File** using copy 2 of Inquiry Cards
- o forwards copy 3 of Inquiry Card to Search and Reply (S&R) Unit
- o records date and time copy 3 is routed to S & R on copy 2

When search is completed and reply made, the S & R Unit returns copy 3 of Inquiry Card to the Inquiry Unit who:

---

* Adapted from American Red Cross Disaster Services: Instructions for Disaster Welfare Inquiry Cadres. (ARC 3036). Washington, DC, 1978

- o retrieves copy 2 from Inquiry Master File and replaces it with copy 3
- o copy 2 is placed in a closed file
- o **Operational Guideline**

If telephones and other means of communication (radio, t.v. etc.) are down, information on the condition and emergency address of located person could be recorded on copy 2 which could be delivered by courrier to the inquirer.

2. **When additional inquiries are received concerning an individual or family already located:**

- o attaches copy 3 of latest Inquiry Card to copy 3 of Master File and routes to S & R for reply
- o records on copy 2 of latest Inquiry Card date and time copy 3 is routed to S & R
- o files copy 2 in Inquiry Master file.

This procedure is followed on all subsequent inquiries.

3. **If subsequent inquiries are received on a person or family while one is already in S & R:**

- o forwards copy 3 of subsequent inquiries to S & R noting that a previous request has already been made.
- o staples copy 2 of subsequent inquiries to copy 2 already in the Master File.

4. **When an inquirer advises that a missing person has been located, the Inquiry Unit:**

- o retrieves copy 3 of Inquiry Card on that missing person from S & R
- o notes on copy 3 that the missing person has been located and records his/her emergency address and telephone number
- o files copy 3 in Inquiry Master File
- o retrieves copy 2 from Inquiry Master File and places it in closed file.

Note: If there are several Inquiry Cards on the same missing person(s):

- o retrieves copy 3 of all Inquiry Cards on that missing person
- o retains copy 3 of inquirer who has located missing person
- o records the condition, emergency address and telephone number of located person(s) on copy 3 of all outstanding Inquiry Cards and returns to S & R for reply.

(iii) **SEARCH AND REPLY UNIT**

a) **Role**

Checks Inquiry Cards against Registration Cards or other resource information on file. Replies to inquiries.

b) **Operational Guideline**

If a large volume of Registration Cards is expected, filing responsibilities should be broken down alphabetically in order to facilitate the filing process. One person for example, could be assigned letters A to E, the next person F-J and so on.

c) **Search and Reply Tasks**

1. Sets up **a Resource Information File** using copy 3 of Registration Cards and lists of names received from Reception Centres, hospitals, police, etc., and from evacuees who have advised the Intake Unit at the Central Registry Bureau of their emergency addresses;
2. maintains resource materials, such as telephone directories, street and address directories, city maps, etc., that will facilitate Search and Reply tasks;
3. checks Inquiry Cards against Registration Cards or other resource information on file;
4. records on Inquiry Card the condition, emergency address and telephone number and other relevant information on person located;
5. checks Registration Card for **restrictions to replies;**

6. prepares replies and contacts inquirer(s); a quiet area for reply staff is desirable;

7. holds unanswered Inquiry Cards in a pending file; uses a metal tab to flag those Inquiry Cards where some of the persons listed remain unlocated;

8. returns answered Inquiry Cards to Inquiry File Unit;

9. When S & R receives an Inquiry Card concerning an individual or family already located, the information recorded on the master file copy attached to the latest Inquiry Card should be checked against the Information Resource File in case new information on the whereabouts or condition of located person or family is available;

10. contacts inquirer if unable to locate or secure information on missing person(s) or family member(s) within 24 hours. Emphasizes to inquirer that efforts to locate person(s) will continue (See Annex "F" for examples of Standard Telephone Replies to Inquirers);

11. advises inquirer to inform Intake Unit at the Central Registry Bureau if missing person(s) is located; and

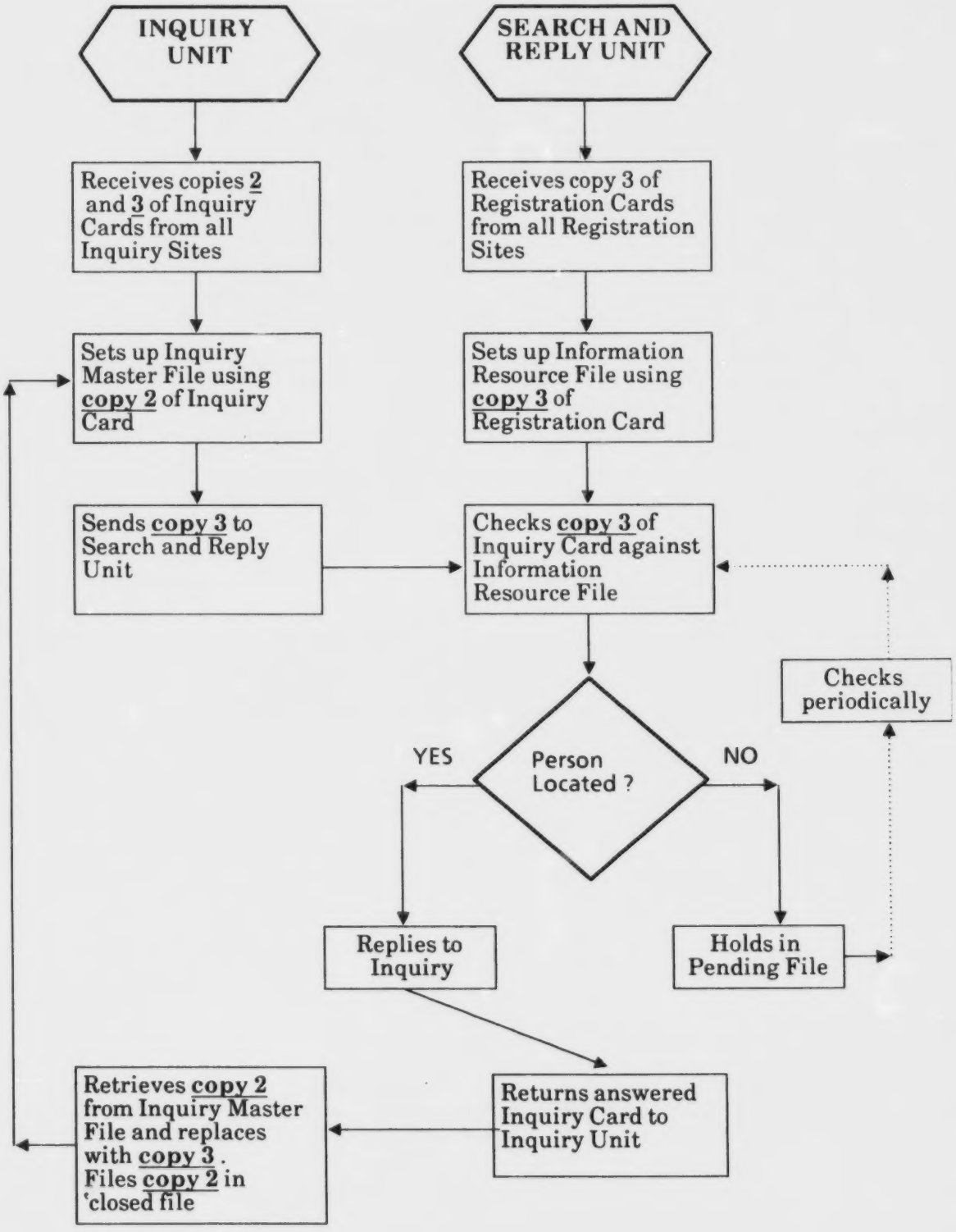
12. if unable to locate missing person(s) through all available channels, with approval of Chief or R & I , arranges to publicize names of these missing person(s) on radio, t.v., newspaper, bulletin boards, etc. Persons being sought or others knowing of their whereabouts would be asked to communicate with the Central Registry Bureau;

    all announcements should specify that the Central Registry Bureau is attempting to locate persons at the request of relatives or friends concerned about their safety (2);

    if the missing person contacts the Central Registry Bureau request permission to release emergency address to inquirers.

CENTRAL REGISTRY BUREAU

INQUIRY AND SEARCH AND REPLY PROCESS



3. CENTRAL REGISTRY GUIDELINES

(a) Responding to Inquiries in a Major Disaster

Major disasters are usually followed by a period of disruption and confusion. If a community's communication system breaks down, it would of course take several days to restore, thus making difficult the effort to locate people. In such a situation, inquirers are advised of the problems and informed that responses will be provided as soon as possible.

(b) Notification of Next-of-Kin

Notification of next-of-kin and other decisions regarding the release of the names of people who have been killed is the responsibility of official authorities. Since these official authorities may vary from one community to another, it is important that the Chief of R & I clarify ahead of time who is officially responsible for notifying next-of-kin.

Registration or Inquiry Cards containing death notices are turned over to the Supervisor of Search and Reply or other supervisory personnel who will advise these officials. R & I can also assist by providing them with registration or inquiry information on the whereabouts of next-of-kin.

Personal Services staff who are experienced in grief counselling (e.g., clergymen, social workers, police chaplains, etc.) could accompany officials to offer emotional support to family members who are informed of the death of a loved one.

(c) Missing Persons

If after several days a person remains missing, inquirers would be advised to inform police.

R & I should also inform Personal Services of persons or families who are deprived of information about the fate of a family member so that emotional support can be provided (9, 14, 19).

(d) Reuniting Families

When the whereabouts of separated family members has been established, the head(s) of the family will be informed and will then be responsible for initiating action to reunite the family.

R & I should contact Personal Services when a more individual approach is required because of age (small children), state of health, or other personal problems.

(e) Central Registry - Telephones

Once the telephone number for Central Registry is released, telephone lines may become overloaded or jammed. It is therefore essential that a certain number of telephones, especially those in Search and Reply, have

separate outgoing lines only. This will allow Search and Reply to contact inquirers or to search for missing persons. The telephone numbers of these outgoing lines should not be released to the general public.

(f) **Filing System**

A uniform and accurate filing system is essential to facilitate the matching of R & I cards. Each R & I kit contains blank guide cards with projecting tabs to assist in filing cards alphabetically. Use your local telephone directory to assist you in listing names in alphabetical order.

The "top" and "bottom" of the R & I carton containers are designed in such a way that they can both be used as file boxes.

(g) **Disposition of Registration and Inquiry Cards**

(i) Completed Registration and Inquiry Cards should be retained until the end of the R & I operation. The Chief of R & I will be responsible for the storage of the cards and will consult with the Director of ESS as to their final disposition.

(ii) Although the information on the Registration Card is not confidential in the same sense that social case records are, caution and discretion should be exercised in revealing information or permitting studies based on the recorded material.

CHAPTER VI
TRAINING

1. TRAINING RESPONSIBILITY

The Chief of R & I is responsible for training or arranging for the training of R & I staff. Training should cover the total R & I operation as well as individual assignments.

2. TRAINING PROGRAM

The content of the R & I training program should include the following:

(a) orientation to Community Emergency Planning;

(b) purpose and role of Emergency Social Services Planning;

(c) role and function of the R & I Service;

(d) roles and responsibilities of R & I staff;

(e) R & I operational procedures at Reception Centres and Central Registry;

(f) integration and coordination of R & I service with other Emergency Social Services;

(g) types of emotional "crisis" that R & I staff may have to deal with, e.g., anxiety, fear, confusion over missing child, spouse, friend, etc.; and

(h) basic communication skills that may assist in relieving emotional stress and providing reassurance: e.g.,

(i) <u>Active Listening Skills</u>

a. Assessing caller's emotional state, e.g., agitation, anxiety, fear, hostility, impatience, etc.;

b. accepting caller's feelings; and

c. resisting impulse to be in a hurry.

(ii) <u>Response Skills</u>

a. Developing and practicing, through role-play, appropriate verbal responses that will convey concern, understanding and empathy back to caller;

b. remembering that the sound of a warm, caring, thoughtful voice can provide emotional support and reassurance;

c. providing clear, accurate, honest information; and

d. referring callers who require additional emotional support to Personal Services or other counselling agencies.

3. ROLE-PLAY

Role-Play would be one of the major tools used to train R & I personnel. Role playing could be developed around various R & I "crisis" situations where one trainee assumes the role of caller and the other the role of a Registration or Inquiry worker. Callers would be given a variety of situations or dialogues to play in placing the call, e.g., caller could be a mother inquiring on the whereabouts of a child who was in the area where the disaster struck and who is missing. Situation would bring out:

(a) Various ways of responding to calls under pressure;

(b) How to provide reassurance and support;

(c) How to ask for additional information; and

(d) How to end call.

4. COMPLETING REGISTRATION AND INQUIRY CARDS

R & I staff should also practice filling out R & I cards as part of the role-play. Some callers may be anxious or confused and therefore unable to provide clear and accurate information on the person they are inquiring about or on themselves.

5. RECRUITING TRAINERS TO ASSIST YOU

The Chief of R & I can call upon various local or regional social service agencies to assist in training R & I staff. Distress centres, family service, mental health and other social service agencies have experienced resource persons who could offer training in basic communication and crisis intervention skills to R & I staff.

CHAPTER VII
REGISTRATION AND INQUIRY PLAN

1. PLANNING RESPONSIBILITIES

In order to respond promptly to the R & I needs of disaster victims, the R & I service must have a written plan that can be implemented in an organized and coordinated manner as soon as a disaster occurs.

The R & I plan is developed by the R & I Chief and Planning Committee. However, some joint planning with Police, Fire, Health and other relevant community emergency response organizations will be necessary in order to:

(a) prevent overlap in functions;

(b) establish legitimacy of activities; and

(c) become a clearing house for R & I information.

Once written, the R & I plan becomes a part of the ESS response plan, which in turn is part of the overall community emergency response plan. Therefore, the R & I plan should be read in conjunction with these plans.

2. SOME CHARACTERISTICS OF AN R & I PLAN

The R & I plan should be clear, concise, realistic and kept up-to-date. It should be flexible enough to allow on-site staff to improvise and make adjustments to meet changing situations. In fact, R & I planners should, as part of their planning process, attempt to anticipate typical problems that could arise within the R & I service in an emergency and develop alternate solutions to these problems.

For instance, what would R & I staff do:

(a) if the regular telephone system was out of order for 72 hours or more?

(b) if there was an overload of inquiries at the Central Registry Bureau?

(c) if a Reception Centre ran out of Registration Cards?

Although it is not possible to anticipate all potential problems, likely ones should be discussed and alternate courses of action planned.

3. CONTENT OF THE R & I PLAN

The following information is a guide to a possible format for writing a plan. Remember that the plan should be adjusted to meet the particular needs/capabilities of your community.

(a) **Part I - Main Body**

The main body of the R & I plan contains basic information which requires a minimum of amending. This part would include:

(i) name and date of current plan;

(ii) organization chart with lines of authority and responsibilities clearly defined (See Annex "B".);

(iii) operational guidelines and procedures at Reception Centre and Central Registry Bureau (See pages 12-19);

(iv) checklist of resources required at each R & I site. (See Annex "C".);

(v) implementation procedures - specific details on when the plan is to be implemented and by whom;

(vi) staff alerting procedures;

(vii) checklist of essential staff duties at each R & I site.

(b) **Part II - Annexes**

The annexes to the plan contain basic information which may be subject to frequent change. The annexes would include:

(i) Resource Lists

a. Personnel

Name, address and *telephone numbers of all trained R & I workers and their job assignments. Remember that you may require back-up staff if initial response staff become fatigued.

b. R & I Sites

Address and telephone numbers of Reception Centres and Central Registry Bureau. Name, address and *telephone numbers of persons who have access to these facilities.

c. Supplies and Equipment

Checklist of all R & I equipment and supplies (see Annex "C") and their location. Name, address and *telephone numbers of persons who have access to same.

---

* Home and business numbers.

d. Transportation

Name, address and *telephone numbers of persons or organizations who have agreed to provide transportation.

e. Communication

Name, address and *telephone numbers of persons or organizations who have agreed to provide communication services to R & I, e.g., amateur radio league (ham radio), C.B. club, local telephone company, courriers.

f. Multilingual Services

Name, address, *telephone numbers and languages spoken of persons who have agreed to assist R & I.

g. Duties

Check list of duties of key R & I staff.

(ii) Letter of Agreement

A written statement of agreement can be made, where desirable, with organizations or agencies in the community who have agreed to provide personnel, facilities and equipment to support or operate the R & I service.

(iii) Mutual Aid Agreements

Mutual aid agreements are recommended between adjacent communities to ensure that municipalities can promptly and effectively assist each other in the event of an emergency. These plans should be approved by the governing body of each community.

4. TESTING OF THE R & I OPERATION

After a local R & I plan has been drawn up, workers recruited and trained, equipment and supplies located, the next logical step is to test the organizational and operational response plans, procedures, and workers' performance. One of the best ways to do this is to hold a series of EXERCISES. The first ones should be "paper exercises". These could involve R & I only in one Reception Centre, or at Central Registry then in the whole community. These should be followed by others more ambitious in size and scope involving, first, all five ESS, then other municipal emergency services and later the public at large.

---

* Home and business numbers

Exercises show up the strengths and weaknesses of the plan and performance of the workers. They indicate whether the program, as it stands, can achieve its aims, and whether positions are properly defined. An evaluation with the staff should follow each exercise.

5. DISTRIBUTION OF THE PLAN

The distribution of the plan is sometimes overlooked by emergency planners. An emergency plan is of no use if the plan and its provisions are only known to the person who prepared it.

To ensure coordination and cooperation in the event of an emergency, the content of the R & I plan should therefore be made known to relevant emergency response organizations and agencies who will be involved or affected by its execution or who could benefit from services offered such as Police, Fire, Health, etc. Consequently, the distribution of the R & I plan to interested parties is paramount if the desired results are to be achieved during its implementation.

6. R & I COMMUNITY EVACUATION RESPONSE PLAN

As part of the community ESS response plan, municipal authorities should have in place an R & I plan that can be implemented if a sudden evacuation is ordered. Municipal authorities may choose to have the evacuees register at checkpoints outside the danger area, at Reception Centres in adjoining Reception communities or by having them telephone a centrally located Registration and Inquiry Bureau. Inquiries could also be placed at each one of these sites. The telphone number and purpose of the R & I Bureau would be provided to the news media for distribution.

7. R & I SERVICE IN SUDDEN LOCAL DISASTERS

When sudden local disasters such as bus, train, and plane accidents or fires occur, the R & I service can provide valuable support and assistance to fire, police, hospital and other rescue authorities by setting up their service in a Reception Centre at a secure area, a safe distance from the accident scene.

The location, telephone number and purpose of the Reception Centre would be published as part of the news media's reports of the incident, thereby forestalling the convergence of relatives to the disaster scene or to health facilities. Police, fire, rescue and health officials would also refer family and relatives to the Reception Centre.

At the Reception Centre, R & I staff would receive inquiries from family members, relatives or friends concerned about the condition and whereabouts of loved ones who may have been involved in the disaster. The R & I staff could offer emotional support and reassurance to family members and provide prompt and reliable information about the condition and whereabouts of missing persons.

R & I response plans for sudden local disasters should be developed in cooperation with police, fire and health authorities and other emergency response agencies.

8. R & I SERVICE - HOSPITAL DISASTER PLAN

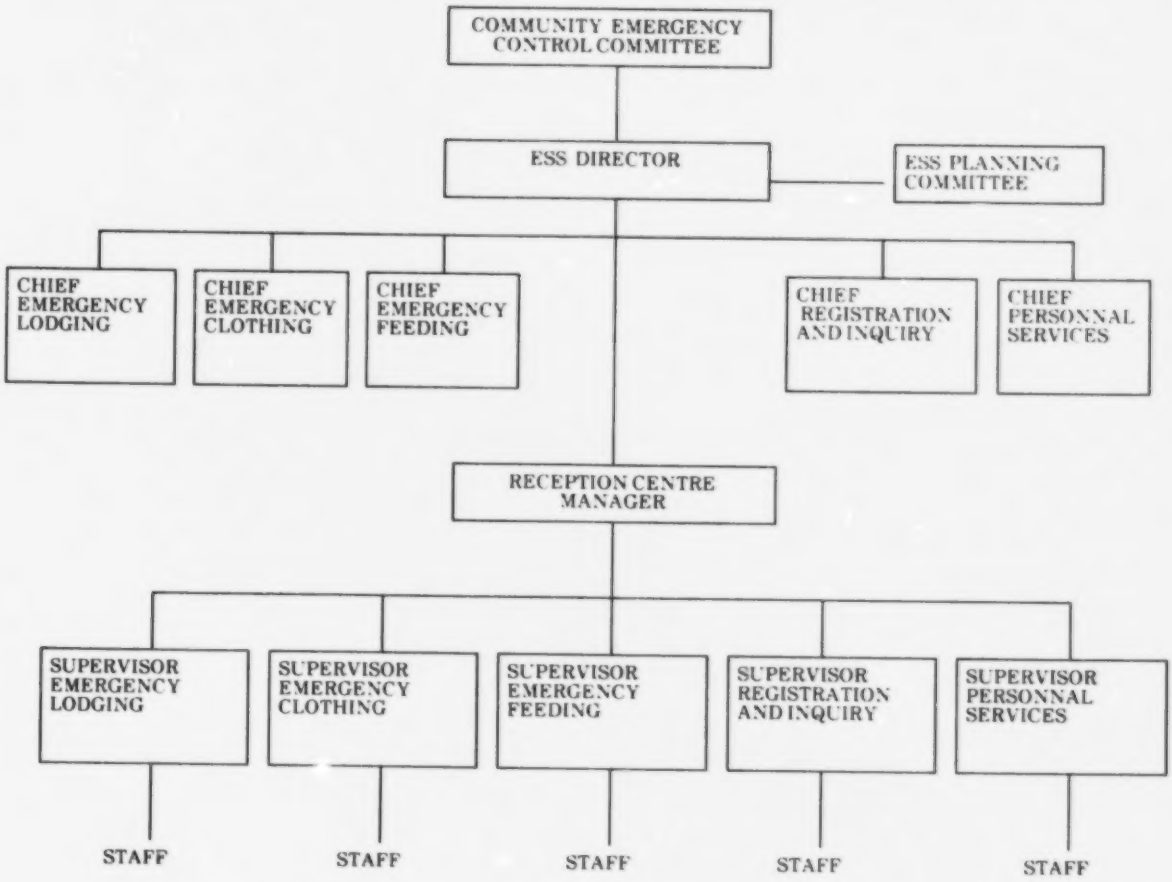
When a major disaster occurs, relatives and friends of injured persons will be trying to obtain information on their condition and whereabouts. Hospital disaster plans should therefore include provision for an information area where relatives can be directed. R & I personnel, clergy and/or hospital social services would provide this service in order to "keep treatment areas free of all but essential personnel" (1).

In areas where there is more than one hospital, and where hospitals have coordinated their plans, a central information area where all reports on casualties can be collected may be the most efficient and effective way to provide this service. Such an arrangement would also alleviate the need for relatives to wander from hospital to hospital seeking information (11).

ANNEX "A"

ORGANIZATION CHART

COMMUNITY EMERGENCY SOCIAL SERVICES



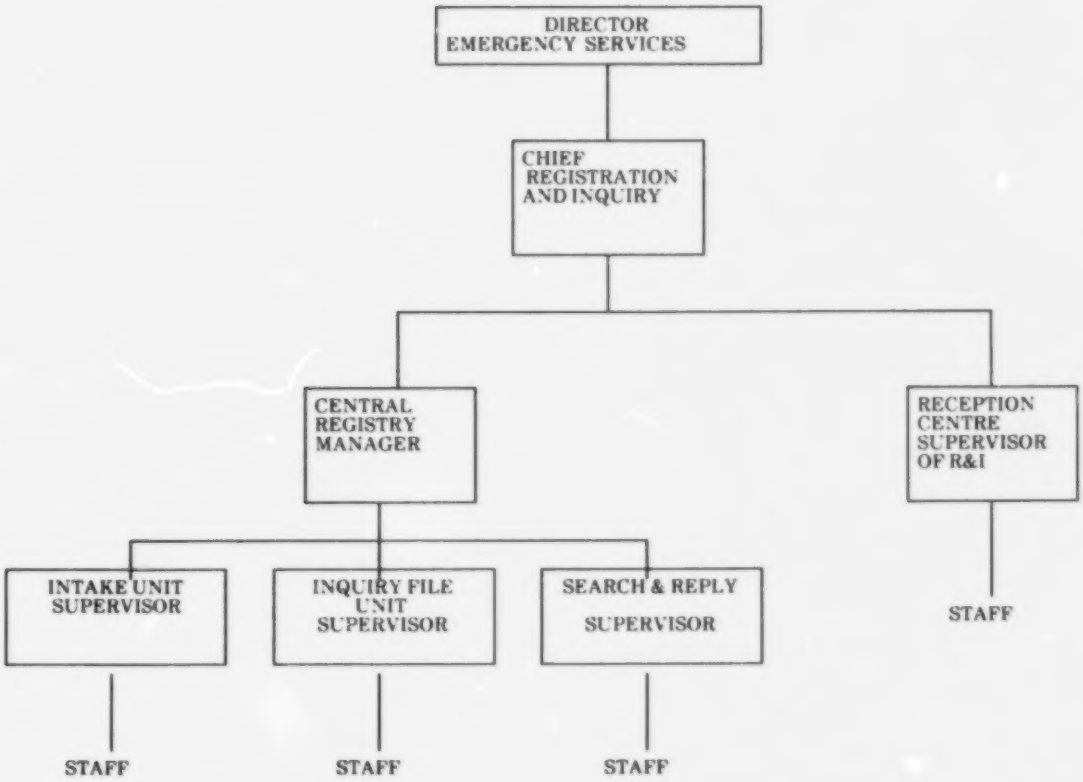
NOTES

1. In larger communities, the Chief of each service may require the assistance of a Planning Committee.
2. Supervisors of each service at Reception Centres report to their Chiefs at ESS Headquarters for the operation of their assigned services and to the Reception Centre Manager for administrative matters.
3. Depending on the number of evacuees to be received, some of these positions may require assistants.
4. In small municipalities some of the above positions may be combined.
5. Lines of successions are required for all positions.

ANNEX "B"

ORGANIZATION CHART

COMMUNITY EMERGENCY SOCIAL SERVICES



NOTES

1. Chief of R&I may require a Planning Committee.
2. In small municipalities some of the above positions may be combined.

ANNEX "C"

EQUIPMENT, SUPPLIES AND REFERENCE AIDS REQUIRED BY THE REGISTRATION & INQUIRY SERVICE AT OPERATIONAL SITES

EQUIPMENT, SUPPLIES & REFERENCE AIDS LIST	SUPPLIES REQUIRED AT R&I OPERATIONAL SITES			R&I SUPPLIES AVAILABLE IN	
	Chief at ESS HQ	Reception Cent··	Central Reg. Bur.	R & I Kits	Recept. Centre Kits
Blow-up of R & I card		x		x	x
Cards - Blank filing cards (20.5 x 12.5 cm)		x	x		
Communication (Amateur radio, C.B., Telephone, Courriers)	x	x	x		
Envelopes or boxes to ship cards		x	x		
Felt markers (various colours)		x	x		x
File guides for (20.5 x 12.5 cm cards)		x	x	x	x
File drawers for (20.5 x 12.5 cm cards)		x	x	x	x
Log book, Message forms (Round Trip Memos)	x	x	x		
Metal tabs to flag R & I cards		x	x		
Map of community and plastic overlay	x		x		
Name tags, stick on		x	x		x
Paper clips		x	x		
Pencil, Pencil sharpener		x	x	x	x
Ballpoint pens		x	x		
Pointer		x			
Recording instructions for R & I cards	x	x	x	x	x
Rubber bands (various sizes)		x	x		x
Rulers		x	x		
Registration and Inquiry Cards		x	x	x	x
R & I Manual	x	x	x		x
Resource board	x		x		
Scissors		x	x		x
Scratch pads		x	x		
Signs - Indicating location of R & I Service, Directional signs		x	x		x
Stapler , staples		x	x		x
Staple remover		x	x		
Tables, desks, chairs		x	x		
Tape - Cellulose, Masking		x	x		x
Telephone: Multi-Line			x		
Headsets			x		
Local Phone Directory	x	x	x		
Street and Address Directory			x		
Thumb tacks	x		x		x

SPACE, EQUIPMENT, SUPPLIES AND REFERENCE AIDS REQUIRED BY REGISTRATION AND INQUIRY SERVICE AT OPERATIONAL SITES

1. SPACE

(a) **Reception Centre**

Space is assigned by the Reception Centre manager based on the size and layout of the Reception Centre and number of evacuees to be received.

(b) **Central Registry Bureau**

The Central Registry Bureau will require space for the Intake, Inquiry and Search and Reply Units. Sufficient space for desks and large sorting tables will be necessary.

2. INDIVIDUAL R & I ROOM

A separate room or private space should be set aside for evacuees who may require assistance in registering and making out inquiries.

3. TRANSPORTATION

Couriers may be required to transport R & I cards from R & I Operational sites to the Central Registry Bureau.

4. COMMUNICATION

Telephone or other means of communication (amateur radio, C.B., courier) will be required between the chief of R & I at ESS Headquarters and Reception Centres, Central Registry Bureau or other R & I sites.

Telephone installation, equipment and number should be pre-planned with local telephone company. Remember to set aside sufficient telephones at the Central Registry Bureau for outgoing calls only. These telephone numbers should not be released to the public.

5. MAP

The chief of R & I and the Central Registry Bureau manager may require a composite map of the community on which can be indicated the disaster area as well as the location of all installations related to R & I operations, e.g., Reception Centres, Reception Centre Area boundaries, the location of existing and emergency hospitals, group lodging facilities, and of predetermined locations for evacuated special care facilities and mortuaries.

6. REGISTRATION AND INQUIRY SUPPLIES AVAILABLE

The Emergency Services Division of the Department of Health and Welfare Canada produces two kits containing the basic forms and some of the stationary supplies and equipment necessary to set up and operate the R & I service:

(a) **Registration and Inquiry Card Kits**

The Registration and Inquiry Cards are packaged in separate self-contained kits. Registration cards are packaged in lots of 500, whereas Inquiry Cards are packaged in lots of 750. (See equipment, supplies and reference aids list for those R & I items which are available in the R & I kits).

(b) **Reception Centre Kits**

The Reception Centre Kit is a plywood case containing the basic operational forms, stationary supplies, and equipment necessary to set up and operate the five Emergency Social Services in a Reception Centre. (See equipment, supplies, and reference aids list for those R & I items which are available in the Reception Centre kit).

(c) **Supplementary Items**

Supplementary items required to operate the R & I service should be obtained locally.

(d) **Location of Kits**

A limited number of R & I and Reception Centre Kits are strategically located throughout the country. Should an emergency occur, provincial authorities may obtain and use them in accordance with existing arrangements respecting federally owned equipment.

Provincial Emergency Social Services Directors may obtain one Reception Centre Kit to be used for demonstration, display and training purposes. Further information regarding R & I supplies and equipment may be obtained by writing to the Provincial Emergency Social Services Division.

READ CAREFULLY BEFORE COMPLETING — LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE REMPLIR

REGISTRATION CARD — CARTE D'INSCRIPTION

PLEASE PRINT — EN LETTRES MOULÉES S.V.P.

NO. / N° 499751

RESTRICTION ☐

1. FAMILY NAME — NOM DE FAMILLE					12. PERMANENT ADDRESS — ADRESSE PERMANENTE		
2. FIRST NAME — PRÉNOM	3. INIT.	4. NICKNAME — SURNOM	5. SEX SEXE	6. AGE ÂGE	13. CITY — VILLE	14. PROV. — TERRIT.	15. TELEPHONE TÉLÉPHONE

LIST ONLY THOSE FAMILY MEMBERS WHO ARE WITH YOU AND WHO HAVE THE SAME FAMILY NAME AS YOU. FILL OUT SEPARATE CARDS FOR OTHER PERSONS.
INSCRIRE SEULEMENT LES MEMBRES DE LA FAMILLE QUI VOUS ACCOMPAGNENT ET PORTENT LE MÊME NOM DE FAMILLE QUE VOUS.
REMPLIR UNE CARTE DISTINCTE POUR TOUTE AUTRE PERSONNE.

7. FIRST NAME PRÉNOM	8. INIT.	9. RELATIONSHIP LIEN DE PARENTÉ	10. SEX SEXE	11. AGE ÂGE

16. EMERGENCY ADDRESS AND TELEPHONE NUMBER
ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE TEMPORAIRES

PLEASE INFORM CENTRAL REGISTRY BUREAU IF YOU MOVE.

AVERTIR S.V.P. LE BUREAU DU FICHIER CENTRAL SI VOUS VOUS DÉPLACEZ.

17. SPECIAL MEDICAL NEEDS — BESOINS MÉDICAUX PARTICULIERS

18. ADDITIONAL INFORMATION — AUTRES RENSEIGNEMENTS

19. PLACE OF REGISTRATION LIEU D'INSCRIPTION	20. DATE D-J M Y-A	21. TIME — HEURE	FOR OFFICE USE ONLY — À L'USAGE DU BUREAU SEULEMENT
			22. CROSS-REFERENCE — RENVOI

MS 8110 (5-85)

Health and Welfare Canada / Santé et Bien-être social Canada
Medical Services Branch / Direction générale des services médicaux
Emergency Services / Services d'urgence

COPY 1 — PERSON REGISTERED
COPIE 1 — PERSONNE INSCRITE

COPY 2 — PLACE OF REGISTRATION
COPIE 2 — LIEU D'INSCRIPTION

COPY 3 — CENTRAL REGISTRY
COPIE 3 — FICHIER CENTRAL

REGISTRATION CARD

The Registration Card is used to record necessary information regarding the identity, physical condition and location of families or persons who as a result of a disaster are displaced.

1. RECORDING INFORMATION

The Registration Card is designed with sufficient printed instructions so that most people will be able to self-register. Each Registration Kit contains a blow-up of the Registration Card which can be used to instruct, if necessary, groups of evacuees on filling out the cards.

2. RECORDING INSTRUCTIONS

(a) **General Instructions**

(i) One card is to be used to register all members of a family who have the same family name and who are at the place of registration together. A separate card must be completed for each accompanying person with a different family name.

(ii) Evacuees should use a pencil or ballpoint when completing the card so that a clear carbon copy will be made.

(iii) The cards should be checked for completeness before evacuees leave the registration area.

(b) **Specific Instructions**

(i) Emergency Address and telephone number (Block 16)

The information in this block is to be completed by or for evacuees who:

a. are at Reception Centres and who are assigned to an emergency lodging site - group, private or commercial accommodation;

b. are at private or commercial accommodation and who wish to inform the Central Registry Bureau of their present whereabouts; or

c. have no firm plans as to where they will stay, but who wish to leave the name, address and telephone number of a contact person (friend, relative, employer, etc.) whom they will inform of their eventual emergency address.

NOTE: All evacuees should be reminded to advise the Central Registry Bureau if they relocate to a new emergency address. If possible, the Central Registry Bureau's telephone number should be given to evacuees.

(ii) Special Medical Needs - (Block 17)

Evacuees lodged in group facilities should advise staff of any special medical problems or needs, e.g., medications, wheelchairs, diets, etc. R & I workers must not write in medical diagnoses.

(iii) Additional Information - (Block 18)

May be used by evacuee or R & I staff to provide additional information regarding:

a. names of additional family members;

b. condition and whereabouts of evacuees;

c. evacuation details - means of transportation, destination, date of departure and arrival, etc.;

d. details regarding intended address; or

e. other relevant information.

(iv) Date (Block 20) - and Time (Block 21)

The recording of the Time and Date on the Registration Card will assist R & I workers in determining which card is the most recent.

(v) Cross-reference - (Block 22)

To be used when spouse, child, step-child or accompanying dependent have a different family name and, therefore, register using a separate card. The family name of the person to be cross-referenced and their Registration Card number should be recorded in this space in order to facilitate the Inquiry task and help reunite families more quickly.

(vi) Restrictions on replies to inquiries (Restriction Block)

Some evacuees, because of personal or family concerns, may not want their emergency address released. If there are any restrictions concerning replies, evacuees should check the Restriction Block at the top right hand corner of the Registration Card. They could then write in the name(s) of those persons they do not want their emergency address release to in Block 18.

3. DISTRIBUTION OF REGISTRATION CARD

Copy 1 (Gold) - To be given to the Person Registered
Copy 2 (Pink) - To be retained at Place of Registration
Copy 3 (White) - To be forwarded to Central Registry Bureau

READ CAREFULLY BEFORE COMPLETING — LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE REMPLIR

INQUIRY CARD — DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

PLEASE PRINT — EN LETTRES MOULÉES S.V.P.

NO. / N° 749501

LIST ONLY PERSONS WITH THE SAME FAMILY NAME AND ADDRESS. FILL OUT SEPARATE CARDS FOR OTHER PERSONS.

INSCRIRE SEULEMENT LES PERSONNES AYANT LE MÊME NOM DE FAMILLE ET ADRESSE. REMPLIR UNE CARTE DISTINCTE POUR TOUTE AUTRE PERSONNE.

1. FAMILY NAME OF PERSON(S) YOU ARE INQUIRING ABOUT
NOM DE FAMILLE DES PERSONNES RECHERCHÉES

2. FIRST NAME / PRÉNOM	3. INITIAL / INITIALE	4. SEX / SEXE	5. AGE / ÂGE

6. PERMANENT ADDRESS — ADRESSE PERMANENTE

7. TELEPHONE / TÉLÉPHONE

8. ADDITIONAL INFORMATION — AUTRES RENSEIGNEMENTS

9. PLACE OF INQUIRY / LIEU DE LA DEMANDE

10. DATE D-J M Y-A

11. TIME — HEURE

NAME OF PERSON MAKING THIS INQUIRY — NOM DU DEMANDEUR (DERESSE)

12. FAMILY NAME — NOM DE FAMILLE | 13. FIRST NAME — PRÉNOM | 14. INIT.

15. RETURN ANSWER TO — ENVOYER RÉPONSE A ADDRESS — ADRESSE

16. TELEPHONE / TÉLÉPHONE

REPLY — FOR OFFICE USE ONLY
RÉPONSE — À L'USAGE DU BUREAU SEULEMENT

17. CONDITION / ÉTAT	18. EMERGENCY ADDRESS AND TELEPHONE NUMBER / ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE TEMPORAIRES

19. REMARKS / REPLY — REMARQUES / RÉPONSE

20. ANSWER — RÉPONSE D-J M Y-A

21. SIGNATURE

MS 8111 (5-85)

Health and Welfare Canada
Medical Services Branch
Emergency Services

Santé et Bien-être social Canada
Direction générale des services médicaux
Services d'urgence

COPY 1 — PLACE OF INQUIRY
COPIE 1 — LIEU DE DEMANDE

COPY 2 — CENTRAL REGISTRY
COPIE 2 — FICHIER CENTRAL

COPY 3 — CENTRAL REGISTRY
COPIE 3 — FICHIER CENTRAL

INQUIRY CARD

The Inquiry Card is used to record the necessary information from inquirers regarding missing persons and to trace and positively identify the persons missing, if they have registered.

1. RECORDING INFORMATION

The Inquiry Card is designed with sufficient printed instructions so that most people will be able to fill it out on their own. Each Inquiry Card Kit contains a blow-up of the Inquiry Card which can be used to instruct, if necessary, groups of persons on filling out the cards.

2. RECORDING INSTRUCTIONS

(a) **General Instructions**

(i) One card may be used to inquire about all the members of one family who have the same family name and address. A separate card must be completed for each person with a different family name and/or address.

(ii) Inquirers should use a pencil or ballpoint when completing the card so that a clear carbon copy will be made.

(iii) The cards should be checked for completeness before inquirers leave the inquiry area.

(iv) Copies 2 and 3 of Inquiry Cards must not be separated before they are sent to the Central Registry Bureau.

(b) **Specific Instructions**

(i) Restrictions - Replies to Inquiries

Search and reply workers at the Central Registry Bureau should immediately check the restriction block at top right hand corner of registration cards and verify if there are any restrictions on replies to inquiries.

(ii) Family Name of Person(s) you are inquiring about (Block 1)

Inquirer prints the family name of the person(s) about whom he/she is inquiring.

(iii) First Name - (Block 2)

Inquirer prints the first or given names of person(s) about whom they are inquiring.

(iv) Permanent Address (Block 6)

Inquirer records the pre-disaster address of the person(s) about whom they are inquiring.

(v) Additional Information - (Block 8)

May be used by Inquirer or R & I staff to provide additional information regarding:

a. names of additional family members;

b. relationship of inquirer to person(s) about whom they are inquiring;

c. additional information that could assist in locating missing person such as names of employer, friends, distinguishing features, name of school chidren attend etc.

(vi) Date (Block 10) and Time - (Block 11)

The recording of the Time and Date on the Inquiry Card will assist Inquiry workers in determining which card is the most recent.

(vii) Return Answer to (Block 15)

Inquirer records his/her permanent address or emergency address if he or she is also an evacuee.

(viii) Telephone (Block 16)

Inquirer should record his or her home and business telephone number as well as the area code.

(ix) For office use only (Blocks 17, 18, 19, 20, 21)

Information blocks in this section will be completed by Search and Reply workers at the Central Registry Bureau.

(a) Condition (Block 17)

Information regarding the condition of person(s) should be accurate. Verify if unsure.

(b) Remarks - Reply - (Block 19)

May be used by Search & Reply staff to provide additional information regarding:

a. condition and whereabouts of evacuees;

b. evacuation details - means of transportation, destination, date of departure and arrival, special needs, etc.;

c. details regarding intended address;

d. efforts made to locate missing person(s) if unable to locate; or

e. details regarding reply to inquirer

3. **DISTRIBUTION OF INQUIRY CARD**

Copy 1 (Green) - To be retained at Place of Inquiry
Copy 2 (Yellow) - To be forwarded to the Central Registry Bureau
Copy 3 (Buff) - To be forwarded to the Central Registry Bureau

STANDARD TELEPHONE REPLIES TO INQUIRERS

The following suggested Standard Telephone Replies to Inquirers are provided as a guide for Search and Reply staff should they be unable to positively locate a missing person(s).

"WITH REFERENCE TO YOUR INQUIRY CONCERNING _____ WE HAVE NOT YET BEEN ABLE TO LOCATE PARTY. FOLLOWING INFORMATION IS AVAILABLE:

A) NAME (OR NAME OF FAMILY) DOES NOT APPEAR ON LIST OF KNOWN DEAD OR INJURED.

B) ADDRESS (i) IS IN AFFECTED AREA

(ii) IS NOT IN AFFECTED AREA

WE WILL CONTINUE OUR EFFORTS TO LOCATE AND ADVISE. IF INQUIRER HEARS FROM MISSING PERSON DIRECT, PLEASE ADVISE."

* ADAPTED FROM AMERICAN RED CROSS DISASTER SERVICES: INSTRUCTIONS FOR DISASTER WELFARE INQUIRY CADRES (ARC 3036). WASHINGTON, DC, 1978.

REFERENCES

1. Adams P: Major incidents procedures. Nursing (Oxford) 1980; 14: 623-625

2. American Red Cross Disaster Services: Instructions for Disaster Welfare Inquiry Cadres. (ARC 3036) Washington, DC, 1978

3. Bicknell E: Pioneering with the Red Cross. New York, Macmillan, 1935

4. Drabek TE: Disaster in Aisle 13: A Case Study of the Coliseum Explosion at the Indiana State Fairgrounds, October 31, 1963. Columbus, Ohio, Ohio State University, 1968

5. Emergency Planning Canada: A Guide to Civil Emergency Planning for Municipalities. Revised Edition. Ottawa, 1981

6. Friedman P, Linn L: Some psychiatric notes on the Andrea Doria Disaster. American Journal of Psychiatry 1957; 114: 426-432

7. Fritz CE, Marks ES: The NORC studies of human behaviour in disasters. Journal of Social Issues 1954; 10: 26-41

8. Grossenbacher Boss P: Family separation and boundary ambiguity. International Journal of Mass Emergencies and Disasters 1983; 1: 63-72

9. Health and Welfare Canada: Registration and Information in Civil Defense Welfare Services. Ottawa, 1952

10. Health and Welfare Canada, Emergency Services Division: Registration and Inquiry Manual. Ottawa, 1965

11. Health and Welfare Canada, Emergency Services Division: Hospital Planning Manual. Revised Edition. Ottawa, 1974

12. McCubbin HI: Coping repertoires of families adapting to prolonged war-induced separations. Journal of Marriage and the Family 1976; 38: 461-471

13. National Emergency Services College: Disaster Behaviour Seminar, Macedon, Victoria, Australia, October 24-27, 1976

14. Natural Disasters Organization: Guidelines for the use of the National Registration and Inquiry System. Canberra, Australia, Department of Defense, 1981

15. Perry RW: Comprehensive Emergency Management: Evacuating Threatened Populations. Seattle, Washington, Battelle Human Affairs Research Centers, 1982, pp 242-243

16. Stretton A: The Furious Days: The Relief of Darwin. Sydney, William Collins, 1976

17. Teichman Y: The stress of coping with the unknown regarding a significant family member. In Stress and Anxiety, volume 2, edited by I Sarason, C. Spielberger. Washington, Hemisphere Publishing, 1975

18. Tyhurst JS: Psychological and social aspects of civilian disaster. Canadian Medical Association Journal 1957; 76: 390-391

19. Wolfenstein M: Disaster: A Psychological Essay. New York, Free Press, 1957

20. Women's Royal Voluntary Service: A Handbook on WRVS Emergency Welfare. Leeds, England, John Blackburn, 1967

Santé et Bien-être social Canada

Health and Welfare Canada

Canada

MANUEL D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS

Division des services d'urgence
Direction générale des services médicaux

Publication autorisée par le ministre de
la Santé nationale et du Bien-être social

Also available in English under the title
"REGISTRATION AND INQUIRY MANUAL"

Cette publication remplace le Manuel d'inscription et de renseignements de 1969, dont le numéro de catalogue est H84-4267

Achevé d'imprimer à Ottawa
novembre 1986
Ministère des Approvisionnements et Services Canada
Numéro de Catalogue : H34-29/1986F
ISBN 0-662-94014-8

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
CHAPITRE I	**SERVICES DE BIEN-ÊTRE D'URGENCE**	1
	1. Conséquences humaines des catastrophes	1
	2. Services de bien-être d'urgence	1
	3. Planification des services de bien-être d'urgence	2
CHAPITRE II	**SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS**	3
	1. Introduction	3
	2. Objectifs du Service d'I-R	3
	3. Avantages du Service d'I-R	3
CHAPITRE III	**ORGANISATION**	4
	1. Planification préalable	4
	2. Organigramme	4
	3. Rôles et responsabilités du personnel préposé au Service d'I-R	4
	(a) Chef du Service d'I-R	4
	(b) Comité de planification du Service d'I-R	5
	(c) Superviseurs du Service d'I-R aux centres d'accueil d'urgence	5
	(d) Préposés au Service d'I-R aux centres d'accueil d'urgence	5
	(e) Équipe volante du Service d'I-R	6
	(f) Gestionnaire du Bureau central d'inscription	6
	(g) Superviseur de l'Unité de réception - Bureau central d'inscription	7
	(h) Superviseur de l'Unité de renseignements - Bureau central d'inscription	7
	(i) Superviseur de l'Unité des recherches et des réponses - Bureau central d'inscription	8
	4. Personnel de relève	8
	5. Recrutement du personnel du Service d'I-R	8
	(a) Sources de personnel recommandées	8
	(b) Critères additionnels	8
	(c) Aptitudes personnelles souhaitables des travailleurs d'I-R	9
	(d) Langues	9
CHAPITRE IV	**LIGNES DIRECTRICES OPÉRATIONNELLES**	10
	1. Inscription	10
	(a) Marche à suivre fondamentale	
	(b) Comment s'inscrire	10
	(c) Quand l'inscription doit-elle s'effectuer?	10
	(d) Où l'inscription doit-elle avoir lieu?	10
	2. Demandes de renseignements	11
	(a) Comment faire une demande	11
	(b) Points de réception des demandes	11

		PAGE
CHAPITRE V	**CONSIGNES OPÉRATIONNELLES**	12
1.	Consignes opérationnelles au centre d'accueil d'urgence	12
(a)	Préparation des fiches d'I-R par les évacués	12
(b)	Distribution des fiches par les préposés du Service d'I-R	12
(c)	Méthode de demande de renseignements au centre d'accueil d'urgence	13
2.	Consignes opérationnelles au Bureau central d'inscription	13
(a)	Bureau central d'inscription	
(i)	Définition	13
(ii)	Objectifs	13
(iii)	Équipement et matériel	13
(b)	Étapes du traitement des demandes de renseignements	13
(i)	Unité de réception	14
(ii)	Unité de renseignements	15
(iii)	Unité des recherches et des réponses	17
(c)	Bureau central d'inscription - Processus: renseignements, recherches et réponses	20
3.	Lignes de conduite du Bureau central d'inscription	21
(a)	Comment répondre aux demandes de renseignements en cas de catastrophe	21
(b)	Annonce d'un décès aux proches	21
(c)	Personnes portées disparues	21
(d)	Réunion des familles	21
(e)	Bureau central d'inscription - Téléphones	22
(f)	Classement	22
(g)	Traitement des fiches d'inscription et de demande de renseignements	22
CHAPITRE VI	**FORMATION**	23
1.	Responsabilités de formation	23
2.	Programme de formation	23
3.	Jeux de rôle	24
4.	Préparation des fiches d'inscription et de demande de renseignements	24
5.	Recrutement des instructeurs pouvant aider à la formation	24
CHAPITRE VII	**PLAN DU SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS**	25
1.	Responsabilités de planification	25
2.	Quelques caractéristiques d'un plan du Service d'I-R	25
3.	Contenu du plan du Service d'I-R	25
(a)	Plan proprement dit	26
(b)	Annexes	26
4.	Mise à l'essai du fonctionnement du Service d'I-R	28

PAGE

CHAPITRE VII PLAN DU SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS (suite)

5. Distribution du plan 28
6. Plan des mesures du Service d'I-R en cas d'évacuation de la collectivité 28
7. Service d'I-R en cas de catastrophe locale subite 28
8. Service d'I-R - Planification hospitalière en cas de catastrophe 29

ANNEXES

A Services de bien-être d'urgence communautaires - Organigramme 30
B Service d'inscription et de renseignements - Organigramme 31
C Équipement, matériel et sources de référence requis par le Service d'inscription et de renseignements sur les lieux d'opération 32
D Fiche d'inscription et instructions sur l'enregistrement des données 35
E Fiche de demande de renseignements et instructions sur l'enregistrement des données 39
F Réponses téléphoniques types données aux démandeurs 43

RÉFÉRENCES 44

PRÉFACE

Le présent manuel a été préparé par la Division des services d'urgence du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social. Il a été conçu pour aider à planifier, à organiser et à mettre en oeuvre le Service d'inscription et de renseignements en cas de catastrophe. Il peut également être utilisé pour la formation du personnel.

Dans le cadre du plan d'urgence global en cas de catastrophe, le rôle du Service d'inscription et de renseignements est d'aider les membres dispersés d'une famille à se retrouver et de répondre aux demandes de renseignements concernant l'état des personnes portées disparues et le lieu où elles se trouvent.

Les lignes directrices contenues dans ce manuel peuvent être modifiées en fonction des besoins et des imprévus.

Ce manuel devrait s'avérer utile aux personnes chargées d'organiser et d'administrer cet important service de bien-être d'urgence au Canada.

CHAPITRE I
SERVICES DE BIEN-ÊTRE D'URGENCE

1. CONSÉQUENCES HUMAINES DES CATASTROPHES

Chaque année, au Canada, de nombreuses collectivités subissent toute une gamme de catastrophes d'origine naturelle ou technologique : inondations, incendies, tornades, tempêtes de neige ou de grêle, déversements de produits chimiques dangereux, catastrophes ferroviaires, routières ou aériennes et accidents industriels.

Bien que les catastrophes puissent détruire l'environnement, elles touchent surtout la population. Des gens sont tués ou blessés, des habitations détruites et des familles dispersées. Les deuils, le stress émotionnel et les perturbations socio-économiques qui en résultent portent atteinte au bien-être des particuliers, des familles et de la collectivité tout entière.

2. SERVICES DE BIEN-ÊTRE D'URGENCE

Lors d'une catastrophe, le volume, l'urgence et l'intensité des besoins, ainsi que l'ampleur de la désorganisation sociale, sont tels que les ressources ordinaires de la collectivité en matière de services sociaux sont insuffisantes pour faire face à la situation. Il faut donc mettre en oeuvre un service de bien-être d'urgence qui s'occupera de répondre aux besoins physiques et personnels urgents jusqu'à ce que des services de bien-être réguliers ou des plans et programmes spéciaux soient disponibles.

Les Services de bien-être d'urgence (SBU) sont une organisation dont l'intervention en cas de catastrophe a été planifiée d'avance et qui a été conçue de sorte à assurer les services de bien-être jugés essentiels en cas de catastrophe pour garantir le bien-être immédiat et continu des victimes.

Cinq services de bien-être d'urgence sont jugés essentiels :

(a) **Habillement de secours**

Un habillement de secours est fourni aux évacués jusqu'à ce que les sources d'approvisionnement régulières prennent la relève.

(b) **Logement de secours**

Un abri temporaire sécuritaire est fourni rapidement aux sans-abri.

(c) **Alimentation de secours**

Des aliments ou des repas sont distribués aux personnes sans nourriture ou dans l'impossibilité de préparer leurs propres repas.

(d) **Inscription et renseignements**

Ce service aide à réunir les familles. Il recueille des informations et répond aux demandes de renseignements concernant l'état des personnes portées disparues et le lieu où elles se trouvent.

(e) **Services personnels**

Ils consistent à :

(i) renseigner les victimes d'une catastrophe sur l'aide d'urgence qui leur est offerte;

(ii) mettre en oeuvre des mesures en vue de prendre soin temporairement des enfants non accompagnés et des adultes à charge;

(iii) donner des renseignements, fournir une aide (financière ou matérielle) et donner des conseils personnels aux sinistrés ayant des problèmes personnels créés ou aggravés par la catastrophe.

3. PLANIFICATION DES SERVICES DE BIEN-ÊTRE D'URGENCE

(a) **Responsabilité de la planification des SBU**

Ce sont les organismes des services sociaux existants et les organismes axés sur l'intérêt du public qui sont chargés de la planification des SBU; il s'agit par exemple des organismes suivants :

(i) services sociaux municipaux ou provinciaux;
(ii) organismes de services sociaux privés;
(iii) groupements de bienfaisance, groupements confessionnels et filiales d'organismes nationaux;
(iv) associations commerciales et professionnelles.

À l'échelon communautaire, l'organisation des SBU s'inscrit dans le cadre des services sociaux de la collectivité. Les SBU doivent donc appuyer les services municipaux, et non les remplacer.

(b) **Organigramme des SBU**

On trouvera à l'annexe "A" un exemple d'organigramme pour les services de bien-être d'urgence (SBU).

CHAPITRE II
SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS

1. INTRODUCTION

Après une catastrophe, il peut arriver que les membres d'une famille soient dispersés, surtout si la catastrophe se produit le jour, alors que les membres de la famille se trouvent soit à l'école, au travail, ou encore à la maison. Le fait d'être séparé ainsi que les préoccupations pour le bien-être de personnes chères peuvent engendrer la peur et l'anxiété. Les familles ne seront entièrement rassurées que lorsqu'elles seront réunies ou lorsqu'elles sauront exactement dans quel état sont leurs proches et où ils se trouvent (4, 7, 8, 15, 22)*.

2. OBJECTIFS DU SERVICE D'I-R

Les objectifs du Service d'inscription et de renseignements (I-R) sont les suivants :

(a) recueillir des renseignements exacts et fiables, et de répondre aux demandes de renseignements concernant l'état des victimes d'une catastrophe et l'endroit où elles se trouvent;

(b) aider à réunir les membres d'une famille le plus rapidement possible.

3. AVANTAGES DU SERVICE D'I-R

Lorsque les victimes d'une catastrophe savent qu'elles peuvent compter sur un service efficace qui peut les aider à retrouver leurs proches :

(a) elles combattent mieux leurs craintes et leurs angoisses;

(b) elles sont mieux disposées à suivre les ordres d'évacuation et ne cherchent pas à retourner sur les lieux précédemment évacués pour retrouver les membres de leur famille;

(c) elles retrouvent plus facilement leur équilibre après le choc et l'anxiété éprouvés après une catastrophe. Le fait de consigner leur nom, leur adresse, leur âge, etc. aide les sinistrés à reprendre contact avec la réalité et avec leur identité (7, 20).

Le Service d'I-R aidera les secouristes à retrouver les personnes portées disparues ou à rendre compte des résidents de la zone sinistrée.

---

* Les numéros renvoient aux références placées à la fin du présent ouvrage.

CHAPITRE III
ORGANISATION

1. PLANIFICATION PRÉALABLE

Pour qu'il puisse donner des renseignements sur les personnes portées disparues et réunir les familles le plus tôt possible, le Service d'inscription et de renseignements (I-R) doit être planifié d'avance et pouvoir être mis en oeuvre immédiatement après la catastrophe.

2. ORGANIGRAMME

C'est la taille de la collectivité qui détermine la structure et l'envergure du Service d'I-R. L'organisation du service doit être suffisamment souple pour répondre aux divers besoins et situations qui peuvent survenir.

On trouvera à l'annexe "B" une suggestion d'organigramme pour le Service d'I-R.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL PRÉPOSÉ AU SERVICE D'I-R

Pour répondre avec célérité et précision aux demandes de renseignements concernant les victimes d'une catastrophe, le personnel du Service d'I-R doit comprendre d'avance ses rôles et ses responsabilités.

(a) Chef du Service d'I-R

La mise sur pied d'un service d'I-R dans une collectivité commence avec la nomination et la formation par le directeur des services de bien-être d'urgence d'un chef d'I-R qui :

(i) prépare le plan d'action du Service d'I-R;

(ii) choisit le personnel et en assure la formation;

(iii) met à l'épreuve le plan en tenant des exercices réguliers du service d'I-R; révise et met à jour le plan à intervalles réguliers;

(iv) coordonne les plans du Service d'I-R avec ceux des autres SBU et des services municipaux d'urgence;

(v) fait en sorte que la population soit informée du rôle du Service d'I-R en cas de catastrophe.

(vi) prend contact avec le quartier général des SBU en cas d'urgence et, au besoin, met en marche le plan du Service d'I-R;

(vii) tient un registre d'I-R et fait rapport régulièrement au directeur des SBU au sujet des besoins, des difficultés et de la situation;

(viii) rédige, après l'urgence, un rapport des activités du Service d'I-R à l'intention du directeur des SBU et veille à faire renouveler le matériel des centres d'I-R et à retourner le matériel emprunté. (Voir l'annexe "C" pour la liste des fournitures et du matériel d'I-R requis sur les lieux d'opération.)

(b) **Comité de planification du Service d'I-R**

Dans les agglomérations importantes, le chef du Service d'I-R peut vouloir choisir un comité composé de résidents compétents pour aider à planifier, mettre à l'épreuve et revoir le plan d'I-R. Le personnel clé d'I-R (superviseurs d'I-R, gestionnaire du Bureau central d'inscription et autres chefs d'unités) siégeraient au Comité de planification.

(c) **Superviseurs du Service d'I-R aux centres d'accueil d'urgence**

Un centre d'accueil d'urgence est un lieu de service, à des fins de rassemblement unique, où les personnes évacuées sont accueillies et à partir duquel tous les cinq services de bien-être d'urgence sont assurés.

Le chef du Service d'I-R nomme un superviseur pour chaque centre d'accueil d'urgence désigné dans la collectivité. Le superviseur du Service d'I-R relève du responsable du centre d'accueil d'urgence au niveau administratif et du chef du Service d'I-R pour les fonctions d'inscription et de renseignements proprement dites.

Les responsabilités du superviseur du Service d'I-R au centre d'accueil d'urgence sont les suivantes :

(i) mettre sur pied le Service d'I-R dans son centre d'accueil d'urgence en formant le personnel d'I-R et en veillant à ce que le matériel et les fournitures d'I-R nécessaires soient disponibles (voir l'annexe "C");

(ii) mobiliser le personnel d'I-R; mettre sur pied le Service d'I-R au centre d'accueil d'urgence lorsque le plan d'I-R est mis en oeuvre;

(iii) préparer des horaires de travail; tenir un registre d'I-R; faire régulièrement rapport au chef du Service d'I-R sur les besoins, les difficultés et la situation;

(iv) remettre au chef du Service d'I-R les copies du centre d'accueil d'urgence des fiches d'I-R lorsque l'urgence est terminée et renouveler l'équipement et le matériel du Service d'I-R;

(v) participer à l'évaluation du Service d'I-R.

(d) **Préposés au Service d'I-R aux centres d'accueil d'urgence**

Sous la responsabilité du superviseur du Service d'I-R, les préposés au Service d'I-R aux centres d'accueil d'urgence doivent :

(i) donner des renseignements aux évacués sur la façon de remplir les fiches d'I-R;

(ii) aider les évacués qui sont incapables de remplir les fiches d'I-R;

(iii) placer par ordre alphabétique toutes les fiches d'I-R remplies en vue de leur transmission au Bureau central d'inscription;

(iv) mettre en oeuvre les modalités des tâches de recherche et de réponse du centre d'accueil d'urgence;

(v) se mettre en rapport avec les demandeurs si les personnes portées disparues sont retrouvées;

(vi) aviser le superviseur au sujet des fiches d'inscription contenant un avis de décès.

(e) **Équipe volante du Service d'I-R**

Au besoin, une équipe volante du Service d'I-R procède aux inscriptions et aide à faire les recherches pour :

(i) les patients des hôpitaux existants ou des hôpitaux d'urgence;

(ii) les résidents des établissements de soins spécialisés;

(iii) les enfants non accompagnés et les adultes à charge abrités dans des logements collectifs dans la zone desservie par le centre d'accueil d'urgence.

(f) **Gestionnaire du Bureau central d'inscription**

Le gestionnaire du Bureau central d'inscription est nommé par le chef du Service d'I-R, dont il relève sur le plan fonctionnel. Les tâches du gestionnaire du Bureau central d'inscription sont les suivantes :

(i) en collaboration avec le chef du Service d'I-R, il :

- o désigne les locaux qui pourraient abriter les opérations du Bureau central d'inscription, et des locaux de rechange;
- o voit à ce que le numéro de téléphone du Bureau central d'inscription, déterminé à l'avance, soit communiqué au public par la voie des médias parlés et écrits;
- o veille à ce que le matériel téléphonique approprié soit disponible (voir annexe "C");
- o prend les dispositions nécessaires avec le directeur des SBU pour mettre en oeuvre des systèmes de communication de rechange : radio-amateur, service radio général (CB), messagers, etc.

(ii) forme le personnel du Bureau central d'inscription et fait en sorte que l'équipement et le matériel requis pour le Service d'I-R au Bureau central d'inscription soient disponibles (voir l'annexe "C").

(iii) mobilise le personnel du Bureau central d'inscription lorsque le plan d'I-R est mis en oeuvre et dirige les activités du Bureau central d'inscription;

(iv) obtient un plan de la région sinistrée pour faciliter les tâches de recherche et de réponse;

(v) tient un registre des activités d'I-R au Bureau central d'inscription et fait régulièrement rapport au chef du Service d'I-R sur les besoins, les difficultés et la situation;

(vi) remet au chef du Service d'I-R toutes les fiches et les dossiers d'I-R remplis lorsque l'urgence est terminée;

(vii) rédige un rapport global des activités du Bureau central d'inscription à l'intention du chef du Service d'I-R, et participe à l'évaluation du Service d'I-R.

(g) **Superviseur de l'Unité de réception - Bureau central d'inscription**

Supervise les activités de l'Unité de réception au Bureau central d'inscription, dont les responsabilités sont les suivantes :

(i) remplir les fiches d'I-R pour les personnes qui désirent s'inscrire ou demander des renseignements par téléphone ou en personne;

(ii) aviser l'Unité de renseignements d'annuler les demandes de renseignements lorsque les demandeurs signalent que les personnes portées disparues ont été retrouvées;

(iii) donner des renseignements sur l'aide et les services d'urgence disponibles.

(h) **Superviseur de l'Unité de renseignements - Bureau central d'inscription**

Supervise les activités de l'Unité du fichier de renseignements, dont les responsabilités sont les suivantes :

(i) conserver un relevé des demandes de renseignements en organisant et en tenant à jour un fichier central de renseignements;

(ii) envoyer l'original de la fiche de demande de renseignements à l'Unité des recherches et des réponses;

(iii) classer toutes les demandes de renseignements ayant obtenu une réponse.

(i) **Superviseur de l'Unité des recherches et des réponses - Bureau central d'inscription**

Supervise les activités de l'Unité des recherches et des réponses, dont les responsabilités sont les suivantes :

(i) mettre sur pied et tenir à jour des fichiers de renseignements de référence sur les sinistrés et les évacués en utilisant des fiches d'inscription, des listes de logements et des listes communiquées par la police, les hôpitaux, etc.;

(ii) trouver tout renseignement au sujet des personnes portées disparues, et en aviser les demandeurs.

4. PERSONNEL DE RELÈVE

En cas de catastrophe, il se peut que le Service d'I-R ait à offrir des services 24 heures sur 24. Il faudra donc prévoir un personnel de relève pour remplacer le personnel de première intervention.

5. RECRUTEMENT DU PERSONNEL DU SERVICE D'I-R

(a) Sources de personnel recommandées

Les personnes ayant des connaissances et une certaine expérience dans un domaine lié à l'inscription et aux renseignements sont compétentes pour organiser et faire fonctionner le Service d'I-R. Leurs tâches quotidiennes devraient les avoir habituées à :

(i) répondre aux demandes de renseignements du public;
(ii) mettre sur pied des systèmes de classement;
(iii) traiter des informations, des données, des comptes, etc.

Ce personnel pourrait être recruté parmi des gestionnaires de banque et de bureau, des bibliothécaires, des commis de bureau, des agents d'assurance, des enseignants, des travailleurs de centres de détresse, des téléphonistes et des retraités actifs.

Dans certaines collectivités, les représentants d'organismes bénévoles comme la Croix-Rouge et l'Armée du Salut peuvent accepter de se charger de la planification et du fonctionnement du Service d'I-R.

(b) Critères additionnels

Il faut également prendre en considération les critères suivants lorsqu'on examine les candidatures aux postes clés du Service d'I-R :

- bonne connaissance des ressources locales
- leadership et aptitudes à l'organisation
- souplesse
- aptitude à collaborer et à déléguer
- expérience de la formation

(c) **Aptitudes personnelles souhaitables des travailleurs d'I-R**

Si une catastrophe entraîne de nombreuses victimes, des blessés graves ou des disparus, certaines des personnes qui demandent des renseignements concernant les victimes seront bien sûr extrêmement anxieuses et bouleversées. Il est donc important de recruter dans l'équipe du Service d'I-R des personnes qui fassent preuve de maturité et d'empathie, et de renforcer leurs aptitudes naturelles à la communication par une formation appropriée. Le personnel du Service d'I-R doit faire preuve des qualités suivantes :

(i) être capable d'écouter les demandeurs et d'évaluer leur état émotionnel et de réagir de manière appropriée;

(ii) être empathique et pouvoir manifester sa compréhension des besoins des demandeurs et les rassurer immédiatement;

(iii) pouvoir conserver son sang-froid en toutes circonstances;

(iv) être capable de communiquer efficacement, verbalement et par écrit;

(v) être capable d'enregistrer des données lisiblement et avec précision;

(vi) être capable de tenir des registres;

(vii) respecter le caractère confidentiel des informations.

(d) **Langues**

Il est souhaitable de recruter pour le Service d'I-R des préposés qui comprennent et parlent la langue des principaux groupes ethniques de la collectivité.

CHAPITRE IV
LIGNES DIRECTRICES OPÉRATIONNELLES

1. INSCRIPTION

(a) **Marche à suivre fondamentale**

L'inscription des évacués est volontaire.

(b) **Comment s'inscrire?**

L'inscription, dans la plupart des cas, se fait en remplissant une fiche d'inscription (voir l'annexe "D" pour une description détaillée de la fiche d'inscription et des instructions sur l'enregistrement des données).

(c) **Quand l'inscription doit-elle s'effectuer?**

Les personnes doivent s'inscrire le plus tôt possible après la catastrophe, mais seulement après que leurs besoins immédiats ont été remplis.

(d) **Où l'inscription doit-elle avoir lieu?**

Des points d'inscription doivent être prévus aux emplacements suivants :

(i) **Centres d'accueil d'urgence**

Certains évacués se feront inscrire dans les centres d'accueil d'urgence où de l'espace, du matériel et du personnel sont assignés au Service d'I-R.

(ii) **Bureau central d'inscription**

Les personnes habitant la région sinistrée, mais qui ne s'y trouvaient pas au moment de la catastrophe, ou qui se sont réfugiées chez des amis, des parents ou dans des locaux commerciaux, s'inscriront au Bureau central d'inscription en personne ou par téléphone. Le personnel de l'Unité de réception du Bureau central d'inscription remplira les fiches d'inscription pour leur compte.

(iii) **Hôpitaux**

Les personnes hospitalisées peuvent être inscrites par le personnel des services médicaux ou sociaux de l'hôpital qui fera parvenir les fiches d'inscription ou des listes des blessés au Bureau central d'inscription afin que celui-ci puisse répondre aux demandes de renseignements. Au besoin, l'équipe volante aidera le personnel de l'hôpital.

(iv) **Morgue**

Les personnes décédées sont inscrites par le personnel médical, la police, la morgue ou le coroner. Les personnes autorisées (police,

coroner, etc.) sont chargées d'avertir les proches des victimes. (Voir la page 21 au sujet de l'annonce des décès aux proches.)

(v) **Aux points d'évacuation.**

(vi) **Dans les lieux d'accueil désignés des collectivités avoisinantes.**

2. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

(a) Comment faire une demande

La demande de renseignements au sujet d'une personne disparue se fait au moyen d'une fiche de demande de renseignements. La demande peut aussi être faite par lettre, par téléphone, télégramme ou autrement. (Voir l'annexe "E" pour une description détaillée de la fiche de demande de renseignements, ainsi que des instructions sur l'enregistrement des données.)

(b) Points de réception des demandes

(i) Centres d'accueil d'urgence

Les demandes de renseignements au sujet des personnes disparues et des familles dispersées peuvent être faites au Service d'I-R dans les centres d'accueil d'urgence.

(ii) Bureau central d'inscription

Les personnes qui habitent la zone sinistrée, mais qui ne s'y trouvaient pas lors de la catastrophe ou qui se sont réfugiées chez des amis, des parents ou dans des locaux commerciaux doivent adresser leurs demandes au Bureau central d'inscription. L'Unité de réception du Bureau central d'inscription remplira les fiches de demande pour leur compte.

L'Unité de réception du Bureau central d'inscription recevra également les demandes des personnes résidant hors de la collectivité, de la province ou du pays.

CHAPITRE V
CONSIGNES OPÉRATIONNELLES

1. CONSIGNES OPÉRATIONNELLES AU CENTRE D'ACCUEIL D'URGENCE

(a) **Préparation des fiches d'I-R par les évacués**

(i) les évacués arrivant au centre d'accueil d'urgence ou à d'autres lieux d'opération du Service d'I-R sont informés de l'existence et de l'emplacement du Service d'I-R par les préposés à l'accueil;

(ii) après avoir reçu des instructions de la part du personnel du Service d'I-R, les évacués remplissent la fiche d'inscription;

(iii) lorsqu'une personne désire obtenir des renseignements au sujet d'une personne disparue, elle remplit une fiche de demande de renseignements;

(iv) les demandeurs sont priés d'avertir le Bureau central d'inscription si une personne disparue est retrouvée;

(v) avant le départ de la personne évacuée, on s'assure que les fiches d'I-R sont complètes.

(b) **Distribution des fiches par les préposés au Service d'I-R**

Les préposés au Service d'I-R au centre d'accueil d'urgence doivent :

(i) classer les fiches d'I-R par ordre alphabétique;

(ii) distribuer les fiches d'inscription comme suit :

- **la copie 1 (or)** est donnée à la personne s'inscrivant, qui sera informée de téléphoner au Bureau central d'inscription si elle se déplace;
- **la copie 2 (rose)** est conservée au point d'inscription;
- **la copie 3 (blanche)** est envoyée à l'Unité des recherches et des réponses au Bureau central d'inscription;

(iii) les fiches de demande de renseignements doivent être distribuées comme suit :

- la **copie 1 (verte)** est conservée à l'endroit où les demandes de renseignements sont présentées;
- la **copie 2 (jaune)** et la **copie 3 (chamois)** sont envoyées à l'Unité des renseignements au Bureau central d'inscription.

Nota - Les copies 2 et 3 des fiches de demande de renseignements ne doivent pas être séparées avant d'être envoyées au Bureau central d'inscription.

(c) **Méthode de demande de renseignements au centre d'accueil d'urgence**

Le personnel du centre d'accueil d'urgence doit comparer la copie 1 de la fiche de demande de renseignements avec la copie 2 des fiches d'inscription. Si la personne portée disparue est repérée, le personnel doit :

(i) répondre à la demande:

(ii) placer la fiche dans le fichier des demandes classées;

(iii) faire savoir à l'Unité de réception du Bureau central d'inscription que la personne portée disparue a été repérée. Leur fournir l'adresse et le numéro de téléphone temporaires de la ou des personne(s) retrouvée(s).

2. CONSIGNES OPÉRATIONNELLES AU BUREAU CENTRAL D'INSCRIPTION

(a) **Bureau central d'inscription**

(i) **Définition**

Le Bureau central d'inscription est un endroit qui traite et diffuse les renseignements sur les familles dispersées ou les personnes portées disparues.

(ii) **Objectifs**

Les objectifs du Bureau central d'inscription sont les suivants :

- o créer un centre d'information servant à répondre aux demandes de renseignements concernant l'état des personnes et des familles et l'endroit où elles se trouvent;
- o aider à réunir les familles séparées à la suite d'une catastrophe.

(iii) **Équipement et matériel**

Consulter, à l'Annexe "C", la liste de l'équipement et du matériel requis pour l'exploitation d'un Bureau central d'inscription.

(b) **Étapes du traitement des demandes de renseignements**

Les fonctions exécutées par le personnel du Bureau central d'inscription sont accomplies par trois (3) unités : **l'Unité de réception, l'Unité de renseignements et l'Unité des recherches et des réponses.**

En cas de catastrophe, chacune des ces unités fonctionnera mieux si elles se trouvent dans une pièce ou un bureau distinct.

(i) **Unité de réception**

a) Rôle

Remplir les fiches d'I-R pour les personnes désireuses de s'inscrire ou de présenter une demande de renseignements au téléphone, par télégramme, par télex ou en personne.

b) Inscriptions - Tâches

- remplir des fiches d'inscription pour les personnes ou les familles qui ont quitté temporairement la zone ou la collectivité sinistrée et qui veulent donner des renseignements sur leur état et l'endroit où ils se trouvent. Les personnes intéressées peuvent s'inscrire par téléphone ou en personne;
- distribuer les fiches d'inscription comme suit :
  - si la personne s'inscrit par téléphone, détruire les copies 1 et 2;
  - si la personne se présente au Bureau central d'inscription pour s'inscrire, lui remettre la copie 1 et détruire la copie 2;
  - envoyer la copie 3 à l'Unité des recherches et des réponses.

c) Renseignements - Tâches

- remplir les fiches de renseignements pour les demandes reçues par téléphone, par télégramme ou en personne;
- distribuer les fiches de demande de renseignements comme suit :
  - détruire la copie 1;
  - envoyer les copies 2 et 3 à l'Unité de renseignements;
  - prier les demandeurs d'aviser l'Unité du fichier de réception si la personne portée disparue est retrouvée;
- lorsqu'un demandeur signale qu'une personne portée disparue a été retrouvée, l'Unité de réception doit inscrire sur une fiche de renseignements l'état général de la personne retrouvée, son adresse et son numéro de téléphone temporaires et tout autre renseignement

pertinent et imprimer le mot "retrouvé" dans la case 8 de la fiche de renseignements. Les copies 2 et 3 de la fiche de renseignements sont ensuite envoyées à l'Unité du fichier de renseignements.

d) Consigne opérationnelle

Le personnel de réception du Bureau central d'inscription ne doit pas chercher à donner une réponse en laissant le demandeur attendre au téléphone. Il faut faire savoir aux demandeurs que le personnel de l'Unité des recherches et des réponses les rappellera dès que des renseignements auront été trouvés.

e) Information et orientation

Dès que le numéro de téléphone du Bureau central d'inscription est connu, le personnel de l'Unité de réception peut s'attendre à recevoir de nombreux appels de personnes qui veulent avoir des renseignements sur l'aide aux sinistrés. Les personnes plaçant l'appel devraient recevoir le numéro de téléphone des Services personnels; ces derniers devraient connaître les services de bien-être d'urgence offerts aux évacués par la collectivité.

(ii) **Unité de renseignements**

a) Rôle

Conserver un relevé des demandes de renseignements et s'assurer qu'on y répond.

b) Consigne opérationnelle

Si l'on prévoit un grand nombre de fiches de renseignements, il faut alors répartir les responsabilités relatives au classement par ordre alphabétique de sorte à faciliter le classement. Par exemple, on pourrait confier les lettres A à E à une personne, les lettres F à J à une autre et ainsi de suite.

c) Classement*

1. **Pour une demande originale :**

- o mettre sur pied le **fichier central de renseignements** à l'aide de la copie 2 de la fiche de demande de renseignements;

* Adapté de American Red Cross Disaster Services: Instructions for Disaster Welfare Inquiry Cadres. (ARC 3036). Washington, DC, 1978

- o envoyer la copie 3 de la fiche de demande de renseignements à l'Unité des recherches et des réponses;
- o inscrire sur la copie 2 la date et l'heure d'acheminement de la copie 3 vers l'Unité des recherches et des réponses.

Lorsque la recherche est terminée et la réponse donnée, l'Unité des recherches et des réponses retourne la copie 3 de la fiche de demande de renseignements à l'Unité du fichier de renseignements qui :

- o retire la copie 2 du fichier central de renseignements et la remplace par la copie 3;
- o classe la copie 2 dans un dossier fermé.

- o **Consigne opérationnelle**

Si le téléphone et d'autres moyens de communication ne fonctionnent pas (radio, télévision, etc.), les renseignements sur l'état ainsi que l'adresse temporaire de la personne retrouvée pourraient être inscrits sur la copie 2 qui pourrait ensuite être livrée par messager au demandeur.

2. **Si des demandes additionnelles concernant une personne ou une famille déjà retrouvé(e) sont reçues :**

- o agrafer la copie 3 de la dernière fiche de demande de renseignements à la copie 3 du fichier central et transmettre à l'Unité des recherches et des réponses pour l'intervention;
- o inscrire sur la copie 2 de la dernière fiche de demande de renseignements la date et l'heure d'acheminement de la copie 3 à l'Unité des recherches et des réponses;
- o classer la copie 2 dans le fichier central de renseignements.

On procède de la même façon pour toutes les demandes subséquentes.

3. **Si une suite de demandes au sujet de la même personne ou de la même famille est reçue pendant qu'il y en a déjà une à l'Unité des recherches et des réponses :**

- o envoyer la copie 3 de cette suite de demandes à l'Unité des recherches et des réponses en signalant qu'une demande a déjà été faite;

- o agrafer la copie 2 de la suite de demandes à la copie 2 qui se trouve déjà dans le fichier central.

4. **Lorsqu'un demandeur fait savoir qu'une personne portée disparue a été retrouvée, l'Unité du fichier de renseignements :**

- o récupère auprès de l'Unité des recherches et des réponses la copie 3 de la fiche de demande de renseignements sur cette personne portée disparue;
- o note sur la copie 3 que la personne a été retrouvée et inscrit l'adresse et le numéro de téléphone temporaires de la personne retrouvée sur la copie 3;
- o classe la copie 3 dans le fichier central de renseignements;
- o retire la copie 2 du fichier central de renseignement et la classe dans un dossier fermé.

Nota - S'il y a plusieurs fiches de demande de renseignements sur la même personne :

- o extraire la copie 3 de toutes les fiches de demande de renseignements sur la personne portée disparue;
- o conserver la copie du demandeur qui a retrouvé la personne portée disparue;
- o inscrire l'adresse et le numéro de téléphone temporaires ainsi que l'état général de la personne retrouvée sur la copie 3 de toutes les autres fiches de demande de renseignements et les retourner à l'Unité des recherches et des réponses, qui transmettra les réponses.

(iii) **Unité des recherches et des réponses**

a) Rôle

Comparer les fiches de demande de renseignements avec les fiches d'inscription ou d'autres renseignements de référence se trouvant au fichier. Donner suite aux demandes de renseignements.

b) Consigne opérationnelle

Si l'on prévoit un grand nombre de fiches de demande de renseignements, il faut alors répartir les responsabilités relatives au classement par ordre alphabétique de sorte à faciliter le classement. Par exemple, on pourrait confier les lettres A à E à une personne, les lettres F à J à une autre et ainsi de suite.

c) Tâches

1. Créer un **fichier de référence** à l'aide de la copie 3 des fiches d'inscription et des listes de noms reçues des centres d'accueil d'urgence, des hôpitaux, des services de police, etc., ainsi que des renseignements reçus des évacués qui ont fait connaître leur adresse temporaire à l'Unité de réception du Bureau central d'inscription.

2. Conserver des documents de référence (annuaires téléphoniques, annuaires de rues et adresses, plans de la ville, etc.) aptes à faciliter les recherches et les réponses.

3. Comparer les fiches de demande de renseignements avec les fiches d'inscription ou d'autres renseignements de référence se trouvant au fichier.

4. Inscrire sur la fiche de demandes de renseignements l'état général de la personne retrouvée, son adresse et son numéro de téléphone temporaires ainsi que tout autre renseignement pertinent.

5. Vérifier si la fiche d'inscription comporte des **restrictions quant aux réponses.**

6. Préparer les réponses et se mettre en rapport avec le(s) demandeur(s); il est souhaitable de prévoir un endroit tranquille pour le personnel responsable de cette tâche.

7. Conserver les fiches de demande de renseignements laissées sans réponse dans un fichier des demandes en attente; fixer un onglet métallique aux fiches de demandes de renseignements sur lesquelles certaines des personnes inscrites n'ont pas encore été retrouvées.

8. Renvoyer les fiches de demande de renseignements auxquelles on a répondu à l'Unité du fichier de renseignements.

9. Lorsque le Service d'I-R reçoit une Fiche de demande de renseignements concernant une personne ou une famille déjà retrouvée, il faut comparer les renseignements inscrits sur la copie du fichier central annexée à la plus récente fiche de demande de renseignements au Fichier de référence au cas où de nouvelles données sur l'endroit approximatif ou l'état de la personne ou de la famille retrouvée y auraient été inscrites.

10. Lorsqu'il est impossible, dans les 24 heures, de retrouver une personne ou un parent disparu, ou d'obtenir des renseignements à son sujet, en aviser le demandeur; faire bien comprendre au demandeur que le service poursuit ses recherches (consulter l'annexe "F" pour des exemples de réponses téléphoniques types données aux demandeurs).

11. Signaler au demandeur d'aviser le Bureau central d'inscription si la personne disparue est retrouvée.

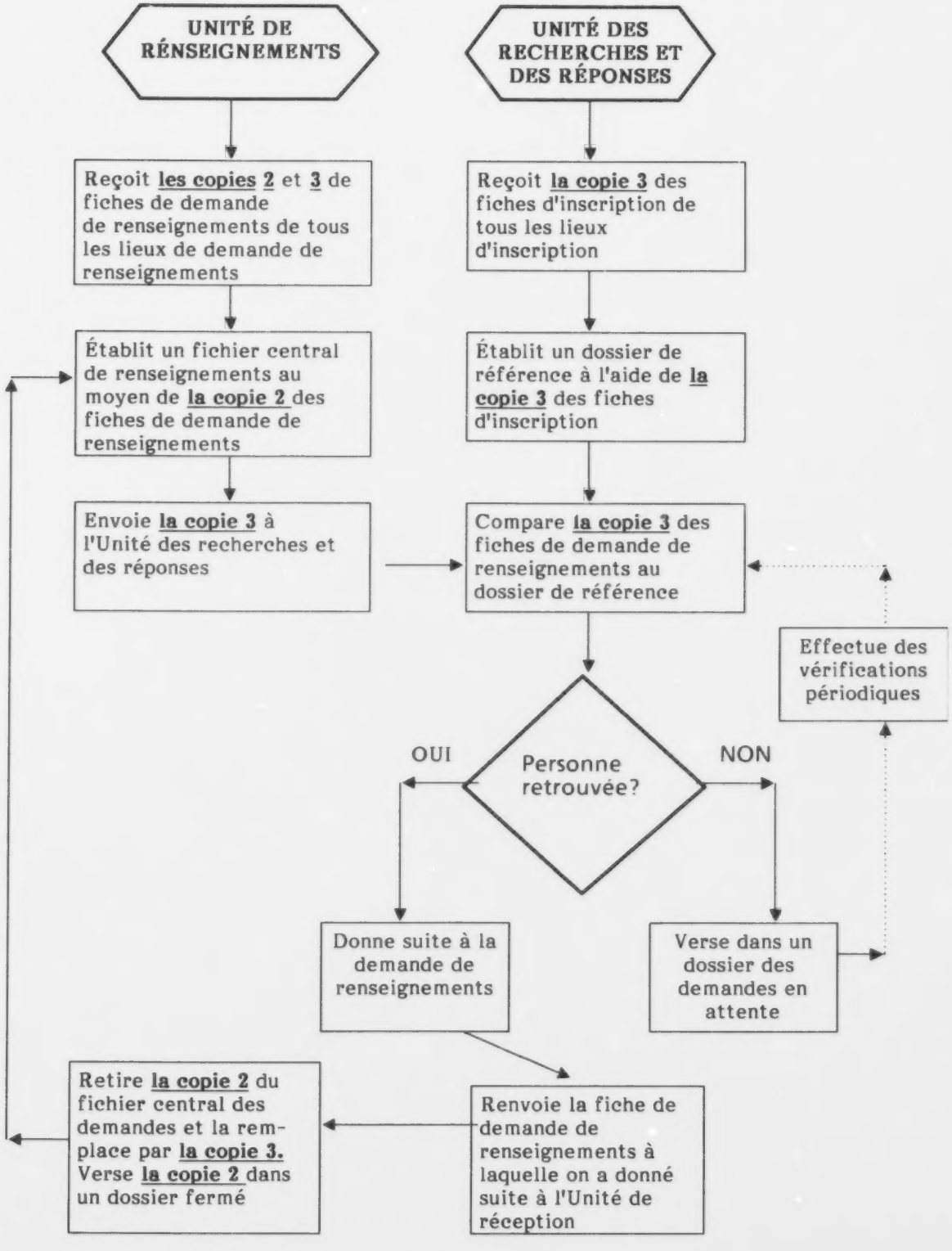
12. Lorsque les recherches ont échoué, demander l'approbation du chef du Service d'I-R pour faire annoncer le nom des personnes disparues à la radio, à la télévision, dans les journaux, dans des communiqués, etc.; demander aux personnes recherchées ou à d'autres personnes connaissant le lieu où elles se trouvent de communiquer avec le Bureau central d'inscription.

    Tous les communiqués doivent préciser que le Bureau central d'inscription "recherche ces personnes à la demande de parents ou d'amis qui s'inquiètent de leur sécurité"(2).

    Si la personne disparue communique avec le Bureau central d'inscription, il faut lui demander la permission de communiquer son adresse temporaire aux demandeurs.

BUREAU CENTRAL D'INSCRIPTION

RENSEIGNEMENTS, RECHERCHES ET RÉPONSES



3. LIGNES DE CONDUITE DU BUREAU CENTRAL D'INSCRIPTION

(a) Comment répondre aux demandes de renseignements en cas de catastrophe

Les catastrophes majeures sont habituellement suivies d'une période de perturbation et de confusion. Si les systèmes de communication de la collectivité sont endommagés, il faudra bien sûr plusieurs jours pour les rétablir, ce qui rendra difficile la recherche des personnes portées disparues. Il faut alors exposer les difficultés aux personnes qui s'inquiètent de leurs proches et les informer qu'on leur donnera des renseignements dès que possible.

(b) Annonce d'un décès aux proches

L'annonce d'un décès au parent le plus proche et les autres décisions concernant la divulgation des noms des personnes décédées sont la responsabilité d'instances officielles. Étant donné que les instances responsables peuvent varier d'une collectivité à l'autre, il est important que le chef du Service d'I-R sache à l'avance qui sera officiellement chargé d'annoncer les décès aux familles.

Les fiches d'inscription ou de demande de renseignements portant des avis de décès sont remises au superviseur de l'Unité des recherches et des réponses ou un autre superviseur qui avertira ces instances. Le Service d'I-R peut également aider ces dernières en leur communiquant les paramètres des proches parents.

Les responsables des Services personnels qui ont l'expérience requise pour aider les personnes en deuil (membres du clergé, travailleurs sociaux, aumôniers des services de police, etc.) pourraient accompagner les responsables pour offrir leur soutien moral et leurs consolations aux membres de la famille qui ont appris le décès d'un proche.

(c) Personnes portées disparues

Si une personne portée disparue n'est pas retrouvée au bout de plusieurs jours, il faut conseiller au demandeur d'entrer en contact avec le service de police.

Le Service d'I-R doit également aviser les responsables des Services personnels du nom des personnes et des familles sans nouvelles d'un proche afin qu'un soutien affectif puisse leur être assuré (9, 14, 19).

(d) Réunion des familles

Dès qu'il a été possible de retrouver les membres dispersés d'une famille, il faut avertir le chef de famille à qui il incombera de prendre les moyens nécessaires pour réunir la famille.

Le Service d'I-R doit s'adresser aux responsables des Services personnels quand une approche individuelle est requise pour des raisons d'âge (jeunes enfants), d'état de santé ou d'autres problèmes personnels.

(e) **Bureau central d'inscription - Téléphones**

Dès que le numéro de téléphone du Bureau central d'inscription est communiqué, les lignes peuvent s'encombrer et se bloquer. Il est donc essentiel qu'un certain nombre de téléphones, en particulier ceux de l'Unité des recherches et des réponses, aient des lignes réservées aux appels vers l'extérieur seulement. L'Unité des recherches et des réponses pourra ainsi se mettre en rapport avec les demandeurs ou rechercher les personnes portées disparues. Les numéros de téléphone de ces lignes sortantes ne devront pas être communiqués au grand public.

(f) **Classement**

Un système de classement uniforme et précis est essentiel pour faciliter la comparaison des fiches d'I-R. Chaque trousse d'I-R contient des fiches intercalaires pour aider au classement alphabétique des fiches. La consultation de l'annuaire téléphonique local peut aider à classer les noms par ordre alphabétique.

Le "haut" et le "fond" des contenants en carton d'I-R sont conçus de façon à pouvoir être utilisés comme boîtes de classement.

(g) **Traitement des fiches d'inscription et de demande de renseignements**

(i) Les fiches d'inscription et de demande de renseignements remplies doivent être conservées jusqu'à la fin de l'opération d'I-R. Le chef du Service d'I-R sera chargé du stockage des fiches et il consultera le directeur des SBU quant à leur traitement final.

(ii) Bien que les renseignements portés sur les fiches d'inscription n'aient pas le même caractère confidentiel que des dossiers sur les caractéristiques sociales, il faut faire preuve de prudence et de discrétion avant de divulguer ces renseignements ou d'autoriser des études basées sur les données enregistrées.

CHAPITRE VI
FORMATION

1. RESPONSABILITÉS DE FORMATION

La formation du personnel du Service d'I-R est la responsabilité du chef de ce service. Elle doit porter sur l'ensemble des activités du service en plus des tâches individuelles.

2. PROGRAMME DE FORMATION

Le programme de formation du Service d'I-R doit contenir les éléments suivants :

(a) orientation en matière de planification de mesures d'urgence communautaires;

(b) objet et rôle de la planification des services de bien-être d'urgence;

(c) rôle et fonction du Service d'I-R;

(d) rôles et responsabilités du personnel du Service d'I-R;

(e) modalités opérationnelles du Service d'I-R aux centres d'accueil d'urgence et au Bureau central d'inscription;

(f) intégration et coordination du Service d'I-R avec d'autres services de bien-être d'urgence;

(g) types de "crise" émotionnelle auxquels le personnel du Service d'I-R peut avoir à faire face : anxiété, inquiétudes, confusion à propos de la disparition d'un enfant, d'un conjoint, d'un ami etc.;

(h) aptitudes de base à la communication qui peuvent aider à soulager le stress émotionnel et à rassurer.

(i) <u>Être capable de bien écouter</u>

a. Évaluer l'état émotionnel de l'interlocuteur, par exemple agitation, anxiété, peur, hostilité, impatience, etc.;

b. accepter les sentiments de l'interlocuteur;

c. consacrer tout le temps qu'il faut à l'interlocuteur.

(ii) <u>Être empathique</u>

a. Cultiver et mettre en pratique, par l'entremise de jeux de rôle, les paroles appropriées qui communiqueront la sympathie et la compréhension du préposé;

b. ne pas oublier qu'un ton chaleureux et des témoignages de sollicitude pourront rassurer et calmer l'interlocuteur;

c. donner des renseignements clairs, exacts et honnêtes;

d. adresser les demandeurs qui ont besoin d'un soutien émotionnel additionnel aux Services personnels ou à d'autres organismes de counseling.

3. JEUX DE RÔLE

Les jeux de rôle sont l'un des outils les plus importants utilisés dans la formation du personnel du Service d'I-R. Les scénarios pourraient consister en diverses situations "de crise", une personne en formation prenant le rôle du demandeur et une autre, le rôle du préposé au Service d'I-R. On pourrait simuler toute une variété de situations ou de dialogues, par exemple, il pourrait s'agir d'une mère s'enquérant de son enfant qui se trouvait dans la zone touchée et qui est disparu. Cette situation permettrait d'étudier les points suivants :

(a) diverses façons de répondre aux personnes subissant un stress;

(b) comment rassurer et encourager l'interlocuteur;

(c) comment demander des renseignements supplémentaires;

(d) comment mettre fin à la conversation.

4. PRÉPARATION DES FICHES D'INSCRIPTION ET DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Le personnel devra également s'exercer à remplir des fiches d'inscription et de demande de renseignements dans le cadre des jeux de rôle. Certains demandeurs pourront être anxieux ou confus et, par conséquent, être incapables de donner des renseignements clairs et exacts sur les personnes qu'ils recherchent ou sur eux-mêmes.

5. RECRUTEMENT DES INSTRUCTEURS POUVANT AIDER À LA FORMATION

Le chef du Service d'I-R peut faire appel à divers organismes de services sociaux à l'échelon local ou régional pour l'aider à assurer la formation du personnel du Service d'I-R. Les centres de détresse, les services aux familles, les services de santé mentale et autres services sociaux ont des personnes ressources expérimentées qui pourraient dispenser au personnel du Service d'I-R une formation en matière de communication et d'intervention en cas d'urgence.

CHAPITRE VII
PLAN DU SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS

1. RESPONSABILITÉS DE PLANIFICATION

Pour satisfaire rapidement les besoins des sinistrés, le Service d'I-R doit avoir un plan écrit qui puisse être mis en oeuvre de manière structurée et coordonnée dès qu'une catastrophe survient.

Le plan du Service d'I-R est élaboré par le chef du Service et le comité de planification d'I-R. Toutefois, il faudra faire appel à la collaboration des services de police et d'incendie et aux services de santé ainsi qu'à d'autres services d'urgence communautaires de manière à :

(a) éviter le chevauchement des fonctions;

(b) établir la légitimité des activités;

(c) devenir la plaque tournante pour la diffusion de l'information relative à l'inscription et aux renseignements.

Le plan écrit du Service d'I-R fait partie intégrante du plan d'intervention des SBU, qui s'insère lui-même dans le plan communautaire complet des mesures d'urgence. Le plan du Service d'I-R doit donc être examiné conjointement avec ces plans.

2. QUELQUES CARACTÉRISTIQUES D'UN PLAN DU SERVICE D'I-R

Le plan du Service d'I-R doit être clair, succinct, réaliste et à jour. Il doit être suffisamment souple pour permettre au personnel sur le terrain d'improviser et de s'adapter à de nouvelles situations. En fait, le groupe de planification du Service d'I-R doit essayer de prévoir les problèmes types qui pourraient se poser dans le Service d'I-R dans une situation d'urgence et élaborer diverses solutions.

Par exemple, que devrait faire le personnel du Service d'I-R :

(a) si le système téléphonique régulier était en panne pendant 72 heures ou plus?

(b) si le Bureau central d'inscription était surchargé de demandes de renseignements?

(c) si un centre d'accueil d'urgence avait épuisé sa réserve de fiches d'inscription?

Bien qu'il ne soit pas possible de prévoir tous les problèmes, il faut envisager les principaux d'entre eux et élaborer des solutions de rechange.

3. CONTENU DU PLAN DU SERVICE D'I-R

Les paragraphes suivants donnent un modèle de présentation du plan. Il ne faut pas oublier que le plan doit être ajusté aux besoins et aux ressources de votre collectivité.

(a) **Partie I - Plan proprement dit**

Le plan du Service contient des renseignements essentiels qui demandent un minimum de modifications. Il doit comprendre :

(i) le nom et la date du plan actuel;

(ii) un organigramme indiquant les liens hiérarchiques et les responsabilités (voir l'annexe "B");

(iii) les lignes directrices et les consignes opérationnelles des centres d'accueil d'urgence et du Bureau central d'inscription (voir pages 12 à 20);

(iv) une liste de contrôle des ressources nécessaires à chaque emplacement du Service d'I-R (voir l'annexe "C");

(v) les modalités de mise en oeuvre - détails précis sur le moment où le plan doit être mis en oeuvre, et par qui;

(vi) le système d'alerte du personnel;

(vii) une liste de contrôle des fonctions essentielles du personnel à chaque emplacement du Service d'I-R.

(b) **Partie II - Annexes**

Les annexes du plan contiennent des informations de base qui sont susceptibles de subir des modifications fréquentes. Les annexes du plan doivent contenir les informations suivantes :

(i) Listes des ressources

a. Personnel

Nom, adresse et numéro de téléphone* de tous les préposés du Service d'I-R ayant reçu leur formation et des tâches qui leur sont assignées. Il ne faut pas oublier que des remplaçants peuvent être nécessaires pour remplacer le personnel initial.

---

* Résidence et lieu de travail

b. Emplacements du Service d'I-R

Adresse et numéro de téléphone des centres d'accueil d'urgence et du Bureau central d'inscription. Nom, adresse et numéros de téléphone* des personnes qui ont accès à ces locaux.

c. Équipement et matériel

Liste de contrôle de l'équipement et du matériel du Service d'I-R (voir annexe "C") et de leur emplacement. Nom, adresse et numéros de téléphone* des personnes qui y ont accès.

d. Transport

Nom, adresse et numéros de téléphone* des personnes ou des organismes qui ont accepté d'offrir un moyen de transport.

e. Communication

Nom, adresse et numéros de téléphone* des personnes ou des organismes qui ont accepté d'assurer des services de communication au Service d'I-R (radio-amateur, service radio général (CB), compagnie de téléphone locale, messagers).

f. Services multilingues

Nom, adresse, numéros de téléphone* et langues parlées des personnes qui ont accepté d'aider le Service d'I-R.

g. Fonctions

Liste de contrôle des fonctions du personnel clé du Service d'I-R.

(ii) Lettre d'aocord

Le cas échéant, un accord écrit peut être passé avec les organismes de la collectivité qui ont accepté de fournir du personnel, des locaux et de l'équipement pour aider le Service d'I-R.

(iii) Accords d'aide mutuelle

Il est recommandé que des accords d'aide mutuelle soient conclus entre des collectivités avoisinantes afin d'assurer que les municipalités pourront se porter secours rapidement et efficacement en cas d'urgence. Ces plans devront être approuvés par les autorités de chaque collectivité.

---

* Résidence et lieu de travail

4. MISE À L'ESSAI DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'I-R

Après l'élaboration du plan du Service d'I-R local et une fois que les travailleurs ont été recrutés et formés et que l'équipement et le matériel ont été localisés, il est logique de procéder ensuite à l'essai des plans et des modalités d'intervention opérationnels et de vérifier le rendement des employés. L'un des meilleurs moyens est de tenir une série d'EXERCICES. Les premiers devraient être des exercices "sur papier". Ils pourraient porter sur le Service d'I-R seulement, dans un seul centre d'accueil d'urgence ou au Bureau central d'inscription, pour ensuite être pratiqués à l'échelon communautaire. Ces exercices devraient être suivis par d'autres plus complexes et d'une plus grande portée faisant d'abord intervenir les cinq SBU, puis d'autres services d'urgence municipaux et, ensuite, le grand public.

Les exercices mettent en évidence les points forts et les points faibles du plan et du rendement des travailleurs. Ils montrent si le programme, tel qu'il est, peut atteindre ses objectifs et si les postes sont convenablement définis. Chaque exercice doit être suivi d'une évaluation avec le personnel.

5. DISTRIBUTION DU PLAN

Les planificateurs des services d'urgence perdent parfois de vue la distribution du plan. Un plan d'urgence est inutile si son existence et ses dispositions ne sont connues que de la personne qui l'a préparé.

Pour assurer la coordination et la collaboration des services en cas d'urgence, le contenu du plan du Service d'I-R doit être transmis à tous les organismes d'intervention compétents visés par son exécution ou qui pourraient profiter des services offerts tels que la police, les pompiers, les services de santé, etc. En conséquence, il est indispensable que tous les intéressés reçoivent un exemplaire du plan si l'on veut obtenir les résultats désirés au cours de sa mise en oeuvre.

6. PLAN DES MESURES DU SERVICE D'I-R EN CAS D'ÉVACUATION DE LA COLLECTIVITÉ

Les autorités municipales doivent avoir, dans le cadre du plan communautaire relatif aux SBU, un plan de service d'I-R qui puisse être appliqué si une évacuation subite est ordonnée. Elles peuvent demander aux évacués de s'inscrire à des points de contrôle situés à l'extérieur de la zone sinistrée ou dans les centres d'accueil d'urgence des collectivités avoisinantes, ou de téléphoner à un Bureau central d'inscription et de renseignements. Il serait également possible de présenter des demandes de renseignements aux mêmes endroits. Le numéro de téléphone et le rôle du Bureau d'I-R seraient communiqués aux médias aux fins de diffusion.

7. SERVICE D'I-R EN CAS DE CATASTROPHE LOCALE SUBITE

Quand une catastrophe locale, comme un accident d'autobus, de train ou d'avion, ou un incendie, se produit, le Service d'I-R peut fournir une aide et un soutien précieux aux pompiers, à la police, au personnel hospitalier et aux responsables du sauvetage, en s'établissant dans un centre d'accueil d'urgence logé dans une zone sûre, suffisamment éloignée du lieu de la catastrophe.

Lorsqu'ils rapportent l'accident, les médias peuvent également diffuser l'emplacement, le numéro de téléphone et le rôle du centre d'accueil d'urgence, ce qui éviterait l'encombrement du lieu de l'accident ou des établissements de soins par les familles des victimes. La police, les pompiers, les secouristes et les autorités sanitaires dirigeraient également les familles vers le centre d'accueil d'urgence.

Au centre d'accueil d'urgence, le personnel du Service d'I-R recevrait les demandes de renseignements présentées par la famille ou des amis qui s'inquiètent du sort d'êtres chers qui peuvent avoir été atteints par la catastrophe. Le personnel du Service d'I-R pourrait aider et rassurer les membres des familles et fournir rapidement des renseignements exacts au sujet du sort des personnes disparues.

Les plans d'intervention du Service d'I-R en cas d'urgence locale subite doivent être élaborés de concert avec la police, les pompiers et les autorités sanitaires, et d'autres organismes d'intervention d'urgence.

8. SERVICE D'I-R - PLANIFICATION HOSPITALIÈRE EN CAS DE CATASTROPHE

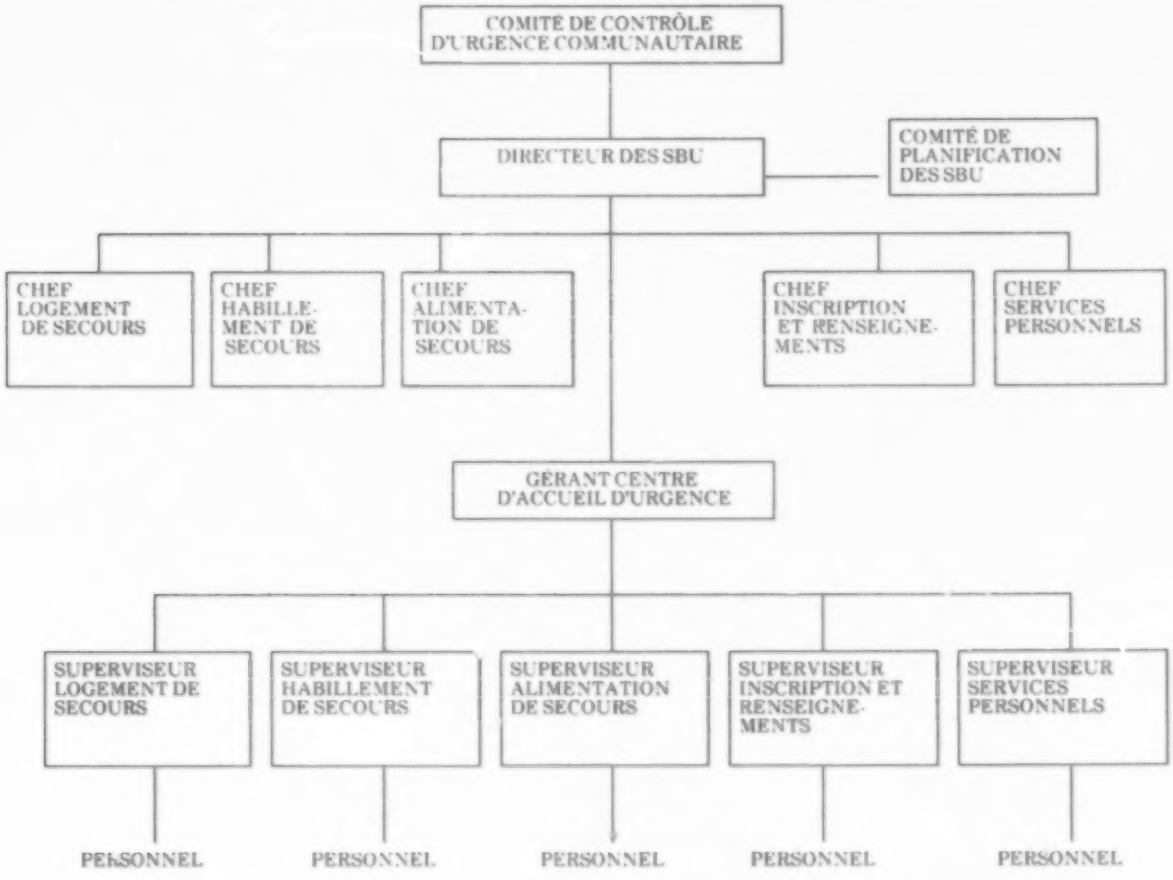
Quand une catastrophe majeure se produit, les parents et les amis des victimes essaient d'obtenir des renseignements sur leur sort. Les plans de l'hôpital en cas de catastrophe doivent prévoir un centre de renseignements pour recevoir les familles. Le personnel du Service d'I-R, les membres du clergé ou les services sociaux de l'hôpital peuvent assurer ce service afin que "les salles de traitement de l'hôpital ne soient utilisées que par le personnel essentiel" (1).

Dans les régions qui contiennent plus d'un hôpital et où les hôpitaux ont coordonné leurs plans, la façon la plus efficace d'assurer ce service serait de prévoir un lieu central de renseignements où toute l'information sur les victimes serait recueillie. De cette façon on éviterait aux membres des familles d'errer d'un hôpital à l'autre pour obtenir des renseignements sur les personnes disparues (11).

ANNEXE "A"

ORGANIGRAMME

SERVICES DE BIEN-ÊTRE D'URGENCE (SBU) COMMUNAUTAIRES



REMARQUES

1. Dans les localités importantes, le chef de chaque service peut avoir besoin de l'aide d'un comité de planification.

2. Les superviseurs de chaque service aux centres d'accueil d'urgence relèvent de leurs chefs respectifs au quartier général des SBU en ce qui concerne le fonctionnement de leurs services et du directeur du centre d'accueil d'urgence sur le plan administratif.

3. Selon le nombre d'évacués à accueillir, certains de ces postes peuvent demander des adjoints.

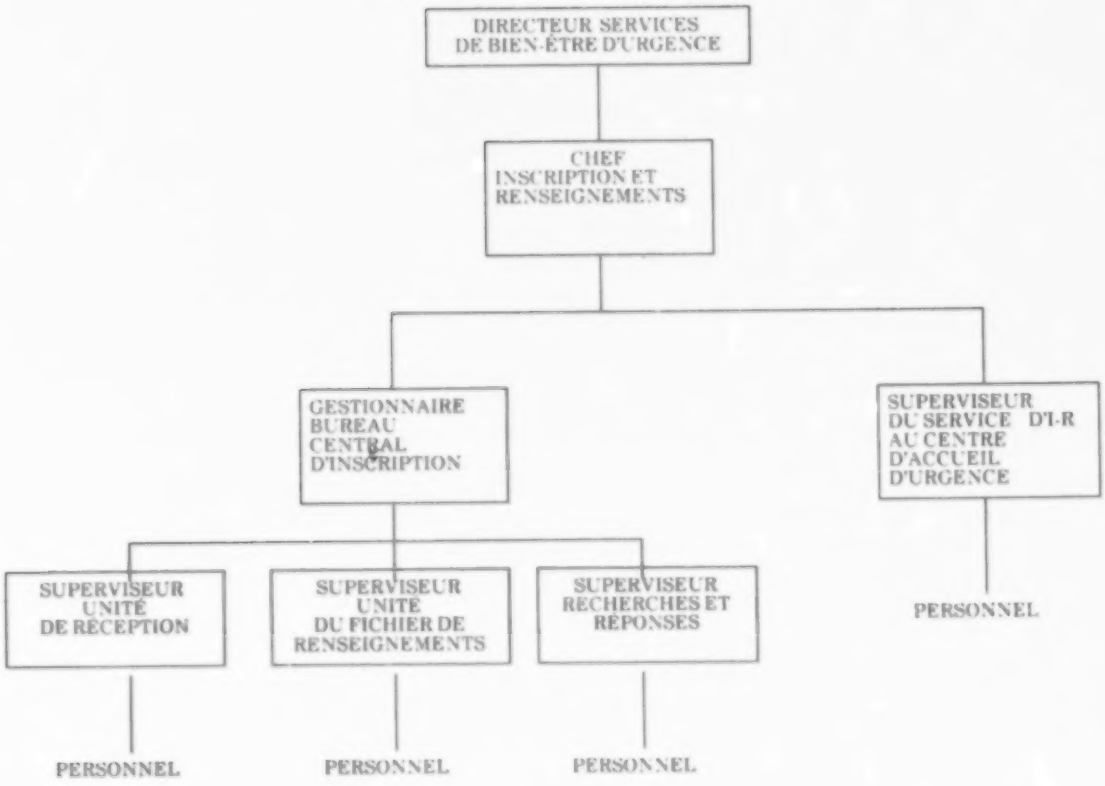
4. Certains des postes ci-dessus peuvent être combinés dans les petites localités.

5. Un lien hiérarchique est requis pour tous les postes.

ANNEXE "B"

ORGANIGRAMME

SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS



REMARQUES

1. Le chef du Service d'I-R peut avoir besoin d'un comité de planification.
2. Certains des postes ci-dessus peuvent être combinés dans les petites localités.

ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL ET SOURCES DE RÉFÉRENCE REQUIS PAR LE SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS SUR LES LIEUX D'OPÉRATION

ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL ET SOURCE DE RÉFÉRENCE	ÉQUIPEMENT REQUIS SUR LES LIEUX D'OPÉRATION D'I-R			ÉQUIPEMENT D'I-R DISPONIBLE	
	Chef d'I-R Q.G.	Centre d'accueil d'urgence	Bur. cent. d'inscr.	Trousse d'I-R	Trousse centre d'accueil d'urgence
Agrafes, agrafeuse		X	X		X
Agrandissement des fiches d'I-R		X		X	X
Baguette pour indiquer au tableau		X			
Bloc-notes		X	X		
Boîtes de classement pour fiches de 20,5 cm sur 12,5 cm		X	X	X	X
Ciseaux			X		X
Carte géographique de la communauté	X		X		
Feuilles transparentes	X		X		
Communication (radio-amateur, service radio général (CB), (messagers)	X	X	X		
Crayons (noirs), taille crayon		X	X	X	X
Dégrafeuse		X	X		
Écritaux du service d'I-R, flèches de signalisation		X			X
Élastiques assortis		X	X		X
Enveloppes ou boîtes pour l'expédition des fiches		X	X		
Étiquettes-identité adhésives		X	X		X
Fiches d'I-R		X	X	X	X
Guides de classement à index alphabétiques pour fiches 20,5 sur 12,5 cm		X	X	X	X
Instructions sur la façon de remplir les fiches d'I-R		X	X	X	X
Manuel du service d'I-R	X	X	X		X
Marqueurs à l'encre		X	X		X
Onglets métalliques pour fiches		X	X		
Plan du service d'I-R	X	X	X		
Punaises	X	X	X		X
Registre, papier carbone (notes de service aller-retour)	X	X	X		
Règles		X	X		
Ruban-cache		X			
Ruban-cache en cellulose		X	X		X
Stylos à bille, trombones (deux formats)		X	X		
Tableaux de ressources	X		X		
Tables		X	X		
Téléphones	X	X	X		
Téléphones à ligne multiple			X		
Casques d'écoute			X		
Annuaire téléphonique		X	X		
Répertoire des rues et adresses			X		

LOCAUX, ÉQUIPEMENT, MATÉRIEL ET SOURCES DE RÉFÉRENCE REQUIS PAR LE SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS SUR LES LIEUX D'OPÉRATION

1. ESPACE

(a) **Centre d'accueil d'urgence**

Les locaux sont attribués par le gérant du centre d'accueil d'urgence, en fonction de l'étendue et de la disposition du centre et du nombre d'évacués à traiter.

(b) **Bureau central d'inscription**

Les locaux réservés au Bureau central d'inscription devront offrir un espace suffisant pour accueillir l'Unité de réception, l'Unité du fichier de renseignements et l'Unité des recherches et des réponses. Il faudra pouvoir y installer des bureaux et de grandes tables pour le triage.

2. SALLE INDIVIDUELLE POUR LE SERVICE D'I-R

Une pièce située à l'écart devrait être accessible au cas où des évacués auraient besoin d'aide pour s'inscrire ou préparer des demandes de renseignements.

3. TRANSPORT

Il faudra peut-être avoir recours à des messagers pour porter les fiches d'I-R des lieux opérationnels du Service d'I-R au Bureau central d'inscription.

4. COMMUNICATION

Le chef du Service d'inscription et de renseignements au quartier général des SBU devra pouvoir communiquer par téléphone ou par d'autres moyens (radio-amateur, service radio général (CB), messager) avec les centres d'accueil d'urgence, le Bureau central d'inscription ou d'autres centres d'I-R.

Les dispositions quant aux installations et à l'équipement téléphoniques et aux numéros de téléphone doivent être prises d'avance avec la compagnie de téléphone locale. Ne pas oublier de prévoir un nombre suffisant d'appareils pour les appels sortants seulement. Ces numéros ne doivent pas être diffusés.

5. CARTE GÉOGRAPHIQUE

Le chef du Service d'I-R et le chef du Bureau central d'inscription auront besoin d'une carte géographique de la localité sur laquelle on peut indiquer la zone sinistrée ainsi que les emplacements de toutes les installations liées au Service d'I-R, par exemple centres d'accueil d'urgence, limites de la zone du centre d'accueil d'urgence, emplacements des hôpitaux existants et des hôpitaux d'urgence, logements collectifs et emplacements prévus pour les installations de soins spécialisés des évacués et les morgues.

6. MATÉRIEL DISPONIBLE POUR LE SERVICE D'I-R

La Division des services d'urgence du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social produit deux trousses qui contiennent les formules de base et une partie des fournitures de bureau et de l'équipement nécessaires pour mettre sur pied et faire fonctionner le Service d'I-R.

(a) Trousses de fiches d'inscription et de demande de renseignements

Les fiches d'inscription et de demande de renseignements sont emballées dans des trousses séparées. Les fiches d'inscription sont groupées en lots de 500, tandis que les fiches de demande de renseignements sont groupées en lots de 750. (Voir le matériel, l'équipement et les sources de référence pour les articles d'I-R disponibles dans les trousses de fiches d'I-R.)

(b) Trousses des centres d'accueil d'urgence

La trousse du centre d'accueil d'urgence est une boîte de contre-plaqué contenant les formules opérationnelles de base, les fournitures de bureau et l'équipement nécessaires pour mettre sur pied et faire fonctionner les cinq services de bien-être d'urgence d'un centre d'accueil d'urgence. (Voir l'équipement, le matériel et les sources de référence pour les articles d'I-R disponibles dans les trousses des centres d'accueil d'urgence.)

(c) Articles supplémentaires

Il faut se procurer dans la localité les articles supplémentaires nécessaires pour faire fonctionner le Service d'I-R.

(d) Emplacement des trousses

Un nombre limité de trousses pour le Service d'I-R et pour les centres d'accueil d'urgence sont déposées à des endroits stratégiques, dans tout le pays. En cas d'urgence, les autorités provinciales peuvent se les procurer et les utiliser en conformité avec les dispositions existantes concernant l'équipement appartenant au gouvernement fédéral.

Les directeurs des services de bien-être d'urgence provinciaux peuvent se procurer une trousse de centre d'accueil d'urgence aux fins de démonstration, d'exposition et de formation. On peut obtenir d'autres renseignements sur le matériel et l'équipement d'inscription et de demande de renseignements en écrivant à la Division des services de bien-être d'urgence provinciaux.

READ CAREFULLY BEFORE COMPLETING — LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE REMPLIR

REGISTRATION CARD — CARTE D'INSCRIPTION

PLEASE PRINT — EN LETTRES MOULÉES S.V.P.

NO. N° 499751

RESTRICTION ☐

1. FAMILY NAME — NOM DE FAMILLE					12. PERMANENT ADDRESS — ADRESSE PERMANENTE		
2. FIRST NAME — PRÉNOM	3. INIT.	4. NICKNAME — SURNOM	5. SEX SEXE	6. AGE ÂGE	13. CITY — VILLE	14. PROV. — TERRIT.	15. TELEPHONE TÉLÉPHONE

LIST ONLY THOSE FAMILY MEMBERS WHO ARE WITH YOU AND WHO HAVE THE SAME FAMILY NAME AS YOU. FILL OUT SEPARATE CARDS FOR OTHER PERSONS.
INSCRIRE SEULEMENT LES MEMBRES DE LA FAMILLE QUI VOUS ACCOMPAGNENT ET PORTENT LE MÊME NOM DE FAMILLE QUE VOUS.
REMPLIR UNE CARTE DISTINCTE POUR TOUTE AUTRE PERSONNE.

7. FIRST NAME PRÉNOM	8. INIT.	9. RELATIONSHIP LIEN DE PARENTÉ	10. SEX SEXE	11. AGE ÂGE

16. EMERGENCY ADDRESS AND TELEPHONE NUMBER
ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE TEMPORAIRES

PLEASE INFORM CENTRAL REGISTRY BUREAU IF YOU MOVE.

AVERTIR S.V.P. LE BUREAU DU FICHIER CENTRAL SI VOUS VOUS DÉPLACEZ.

17. SPECIAL MEDICAL NEEDS — BESOINS MÉDICAUX PARTICULIERS

18. ADDITIONAL INFORMATION — AUTRES RENSEIGNEMENTS

19. PLACE OF REGISTRATION LIEU D'INSCRIPTION	20. DATE D-J M Y-A	21. TIME — HEURE	FOR OFFICE USE ONLY — À L'USAGE DU BUREAU SEULEMENT 22. CROSS-REFERENCE — RENVOI

MS 8110 (5-85)

Health and Welfare Canada — Santé et Bien-être social Canada
Medical Services Branch — Direction générale des services médicaux
Emergency Services — Services d'urgence

COPY 1 — PERSON REGISTERED
COPIE 1 — PERSONNE INSCRITE

COPY 2 — PLACE OF REGISTRATION
COPIE 2 — LIEU D'INSCRIPTION

COPY 3 — CENTRAL REGISTRY
COPIE 3 — FICHIER CENTRAL

ANNEXE "D"

FICHE D'INSCRIPTION ET INSTRUCTIONS SUR L'ENREGISTREMENT DES DONNÉES

La fiche d'inscription est utilisée pour inscrire les renseignements nécessaires concernant l'identité, l'état de santé et l'emplacement des familles ou des personnes qui sont éloignées de leur foyer à la suite d'une catastrophe.

1. COMMENT INSCRIRE LES INFORMATIONS

La fiche d'inscription comporte suffisamment d'instructions pour que la plupart des gens puissent la remplir eux-mêmes. Chaque trousse d'inscription contient une fiche d'inscription reproduite en grand format qui peut être utilisée, au besoin, pour montrer à des groupes d'évacués comment remplir les fiches.

2. INSTRUCTIONS CONCERNANT LA FICHE D'INSTRUCTION

(a) Instructions générales

(i) Une seule fiche doit être utilisée pour inscrire tous les membres d'une famille qui ont le même nom de famille et qui se présentent ensemble au centre d'inscription. Il faut remplir une fiche séparée pour chaque personne présente dont le nom de famille est différent.

(ii) Les évacués doivent utiliser un crayon ou un stylo à bille pour remplir la fiche afin d'obtenir une copie carbone lisible.

(iii) Il faut s'assurer que les fiches sont complètes avant le départ des évacués du lieu d'inscription.

(b) Instructions particulières

(i) Adresse et numéro de téléphone temporaires (case 16)

Les renseignements doivent être inscrits dans cette case par ou pour :

a. les évacués qui se trouvent dans un centre d'accueil d'urgence et qui sont affectés à un logement temporaire : logement collectif, privé ou local commercial;

b. les évacués qui occupent un logement privé ou un local commercial et qui désirent informer le Bureau central d'inscription de leur adresse actuelle; ou

c. les évacués qui ne savent pas de façon certaine où ils seront logés, mais qui souhaitent laisser le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'une personne (parent, employeur, ami, etc.) à qui ils feront éventuellement part de leur adresse temporaire et avec qui le Bureau central d'inscription pourra communiquer.

NOTA - Il faut rappeler à tous les évacués qu'ils doivent informer le Bureau central d'inscription s'ils ont une nouvelle adresse d'urgence. Il faut, si possible, donner le numéro de téléphone du Bureau central d'inscription aux évacués.

(ii) Besoins médicaux particuliers (case 17)

Les évacués logés dans des installations collectives devraient informer le personnel de tout problème ou besoin médical particulier (médicaments, fauteuils roulants, régimes, etc.) Aucun diagnostic ne doit être inscrit dans cette case.

(iii) Autres renseignements (case 18)

Cette case peut être utilisée par l'évacué ou par le personnel du Service d'I-R pour donner des informations additionnelles concernant :

a. le nom d'autres membres de la famille;

b. l'état des personnes évacuées et le lieu où elles se trouvent;

c. les détails de l'évacuation : mode de transport, destination, date de départ et d'arrivée, etc.;

d. les détails concernant l'adresse prévue; ou

e. d'autres renseignements pertinents.

(iv) Date (case 20) et heure (case 21)

L'inscription de l'heure et de la date sur la fiche d'inscription aidera les préposés au Service d'I-R au Bureau central d'inscription à déterminer l'ordre d'établissement des fiches.

(v) Renvoi (case 22)

À utiliser lorsque le conjoint, l'enfant, le beau-fils ou la personne à charge accompagnant l'évacué etc. ont un nom de famille différent et par conséquent, s'inscrivent sur une fiche séparée. Il faut inscrire dans cette case le nom de famille de l'intéressé ainsi que le numéro de sa fiche d'inscription pour faciliter la tâche du personnel du service des renseignements et aider à réunir les familles le plus rapidement.

(vi) Restriction aux réponses (case de restriction)

À cause de préoccupations personnelles ou familiales, il se peut que certains évacués ne veuillent pas divulguer leur adresse temporaire. Dans ce cas, les évacués inscriraient dans la case 18 le nom des personnes à qui ils ne veulent pas

que leur adresse d'urgence soit divulguée et cocheraient la case "restriction" au coin supérieur droit de la fiche d'inscription.

3. DISTRIBUTION DE LA FICHE D'INSCRIPTION

Copie 1 (or) - Remettre à la personne qui s'inscrit
Copie 2 (rose) - Retenir au lieu d'inscription
Copie 3 (blanche) - Envoyer au Bureau central d'inscription

READ CAREFULLY BEFORE COMPLETING — LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE REMPLIR

INQUIRY CARD — DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

PLEASE PRINT — EN LETTRES MOULÉES S.V.P.

NO. / N° 749501

LIST ONLY PERSONS WITH THE SAME FAMILY NAME AND ADDRESS. FILL OUT SEPARATE CARDS FOR OTHER PERSONS.

INSCRIRE SEULEMENT LES PERSONNES AYANT LE MÊME NOM DE FAMILLE ET ADRESSE. REMPLIR UNE CARTE DISTINCTE POUR TOUTE AUTRE PERSONNE.

1. FAMILY NAME OF PERSON(S) YOU ARE INQUIRING ABOUT
NOM DE FAMILLE DES PERSONNES RECHERCHÉES

2 FIRST NAME PRÉNOM	3. INITIAL INITIALE	4. SEX SEXE	5. AGE ÂGE

6. PERMANENT ADDRESS — ADRESSE PERMANENTE

7. TELEPHONE TÉLÉPHONE

8. ADDITIONAL INFORMATION — AUTRES RENSEIGNEMENTS

9. PLACE OF INQUIRY LIEU DE LA DEMANDE	10. DATE D-J M Y-A	11. TIME — HEURE

NAME OF PERSON MAKING THIS INQUIRY — NOM DU DEMANDEUR (DERESSE)

12. FAMILY NAME — NOM DE FAMILLE	13. FIRST NAME — PRÉNOM	14. INIT.

15. RETURN ANSWER TO — ENVOYER RÉPONSE À
ADDRESS — ADRESSE

16. TELEPHONE TÉLÉPHONE

REPLY — FOR OFFICE USE ONLY
RÉPONSE — À L'USAGE DU BUREAU SEULEMENT

17. CONDITION ÉTAT	18. EMERGENCY ADDRESS AND TELEPHONE NUMBER ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE TEMPORAIRES

19. REMARKS / REPLY — REMARQUES / RÉPONSE

20. ANSWER — RÉPONSE D-J M Y-A	21. SIGNATURE

MS 8111 (5-85)

Health and Welfare Canada
Medical Services Branch
Emergency Services

Santé et Bien-être social Canada
Direction générale des services médicaux
Services d'urgence

COPY 1 — PLACE OF INQUIRY
COPIE 1 — LIEU DE DEMANDE

COPY 2 — CENTRAL REGISTRY
COPIE 2 — FICHIER CENTRAL

COPY 3 — CENTRAL REGISTRY
COPIE 3 — FICHIER CENTRAL

ANNEXE "E"

FICHE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET INSTRUCTIONS SUR L'ENREGISTREMENT DES DONNÉES

La fiche de demande de renseignements est utilisée pour inscrire les renseignements nécessaires obtenus des personnes sollicitant des renseignements concernant des personnes portées disparues, ainsi que pour retracer et identifier de façon positive les personnes disparues, si elles ont été inscrites.

1. COMMENT ENREGISTRER LES INFORMATIONS

La fiche de demande de renseignements renferme assez d'instructions pour permettre à la plupart des gens de la remplir eux-mêmes. Chaque trousse de demandes de renseignements contient un agrandissement de la fiche permettant, au besoin, de donner des instructions à des groupes d'évacués.

2. INSTRUCTIONS CONCERNANT LA FICHE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

(a) Instructions générales

(i) Une seule fiche doit être utilisée pour demander des renseignements sur tous les membres d'une famille portant le même nom de famille et ayant la même adresse. Une fiche distincte doit être remplie pour chaque personne dont le nom ou l'adresse sont différents.

(ii) Le demandeur doit remplir la fiche à l'aide d'un crayon ou d'un stylo à bille, afin d'obtenir une copie carbone lisible.

(iii) Il faut s'assurer que les fiches sont complètes, avant le départ des demandeurs du lieu de demande de renseignements.

(iv) Les copies 2 et 3 des fiches de demande de renseignements ne doivent pas être séparées avant d'être envoyées au Bureau central d'inscription.

(b) Instructions particulières

(i) Restrictions

Les préposés de l'Unité des recherches et des réponses du Bureau central d'inscription doivent vérifier les restrictions inscrites à la partie supérieure droite de la fiche d'inscription.

(ii) Nom de famille des personnes recherchées (case 1)

Le demandeur inscrit le nom de famille des personnes recherchées.

(iii) Prénoms (case 2)

Le demandeur inscrit les prénoms des personnes recherchées.

(iv) Adresse permanente (case 6)

Le demandeur inscrit l'adresse où résidaient les personnes recherchées avant la catastrophe.

(v) Autres renseignements (case 8)

Cette case peut être utilisée par le demandeur ou par le personnel du Service d'I-R pour donner des renseignements additionnels sur :

a. les noms d'autres membres de la famille;

b. le lien de parenté du demandeur avec les personnes recherchées;

c. des renseignements additionnels qui pourraient aider à retrouver la personne portée disparue : noms d'employeurs, d'amis, marques distinctives, établissement scolaire fréquenté par les enfants etc.

(vi) Date (case 10) et heure (case 11)

L'inscription de l'heure et de la date sur la fiche de demande de renseignements aidera le personnel à déterminer l'ordre d'établissement des fiches.

(vii) Envoyer réponse à (case 15)

Le demandeur inscrit son adresse permanente ou adresse temporaire s'il est aussi un évacué.

(viii) Téléphone (case 16)

Le demandeur inscrit le numéro de téléphone de sa résidence ou de son lieu de travail ainsi que son indicatif régional.

(ix) À l'usage du bureau seulement cases (17, 18, 19, 20, 21)

Ces cases, à l'usage exclusif du Bureau, doivent être remplies par le personnel de l'Unité des recherches et des réponses au Bureau central d'inscription.

(a) État (case 17)

Les renseignements concernant l'état général et l'emplacement des personnes doivent être précis. Vérifier en cas d'incertitude.

(b) Remarques/Réponse (case 19)

Cette case peut être utilisée par le personnel du Service des recherches et des réponses pour donner des renseignements additionnels sur :

a. l'état général de la personne évacuée et le lieu où elle se trouve;

b. l'évacuation : mode de transport, destination, date de départ et d'arrivée, besoins spéciaux, etc.;

c. l'adresse prévue;

d. les efforts entrepris pour retrouver les personnes portées disparues s'il est impossible de les retrouver; ou

e. la réponse à donner au demandeur.

3. DISTRIBUTION DE LA FICHE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Copie 1 (verte) - Retenir au lieu de demande de renseignements
Copie 2 (jaune) - Envoyer au Bureau central d'inscription
Copie 3 (chamois) - Envoyer au Bureau central d'inscription

RÉPONSES TÉLÉPHONIQUES TYPES DONNÉES AUX DEMANDEURS

Voici quelques réponses téléphoniques types dont peuvent se servir le personnel responsable des réponses lorsqu'il ne peut pas retrouver une personne disparue.

"EN CE QUI CONCERNE VOTRE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SUR _____, NOUS REGRETTONS DE VOUS INFORMER QUE NOUS NE L'AVONS PAS ENCORE TROUVÉ(E). NOUS POUVONS TOUTEFOIS VOUS DONNER CES PRÉCISIONS.

A) LE NOM DE LA PERSONNE (OU CELUI DE LA FAMILLE) NE FIGURE PAS SUR LA LISTE DES DÉCÉDÉS OU BLESSÉS CONNUS.

B) L'ADRESSE MENTIONNÉE SE TROUVE (i) DANS UNE ZONE AFFECTÉE

(ii) DANS UNE ZONE NON AFFECTÉE

NOUS CONTINUERONS À LE OU LA CHERCHER ET VOUS INFORMERONS DES RÉSULTATS. SI LA PERSONNE DISPARUE COMMUNIQUE DIRECTEMENT AVEC VOUS, VEUILLEZ NOUS LE SIGNALER."

* ADAPTÉE DES AMERICAN RED CROSS DISASTER SERVICES : INSTRUCTIONS FOR DISASTER WELFARE INQUIRY CADRES (ARC 3036). WASHINGTON, DC, 1978.

RÉFÉRENCES

1. Adams P : Major incidents procedures. Nursing (Oxford) 1980; 14: 623-625

2. American Red Cross Disaster Services : Instructions for Disaster Welfare Inquiry Cadres. (ARC 3036) Washington, DC, 1978

3. Bicknell E : Pioneering with the Red Cross. New York, Macmillan, 1935

4. Drabek TE : Disaster in Aisle 13 : A Case Study of the Coliseum Explosion at the Indiana State Fairgrounds, October 31, 1963. Columbus, Ohio, Ohio State University, 1968

5. Emergency Planning Canada : A Guide to Civil Emergency Planning for Municipalities. Revised Edition. Ottawa, 1981

6. Friedman P, Linn L : Some psychiatric notes on the Andrea Doria Disaster. American Journal of Psychiatry 1957; 114 : 426-432

7. Fritz CE, Marks ES : The NORC studies of human behaviour in disasters. Journal of Social Issues 1954; 10 : 26-41

8. Grossenbacher Boss P : Family separation and boundary ambiguity. International Journal of Mass Emergencies and Disasters 1983; 1 : 63-72

9. Santé et Bien-être social Canada : Registration and Information in Civil Defense Welfare Services. Ottawa, 1952

10. Santé et Bien-être social Canada , Emergency Services Division : Registration and Inquiry Manual. Ottawa, 1965

11. Santé et Bien-être social Canada, Emergency Services Division : Hospital Planning Manual. Revised Edition. Ottawa, 1974

12. McCubbin HI : Coping repertoires of families adapting to prolonged war-induced separations. Journal of Marriage and the Family 1976; 38 : 461-471

13. National Emergency Services College : Disaster Behaviour Seminar, Macedon, Victoria, Australia, October 24-27, 1976

14. Natural Disasters Organization : Guidelines for the use of the National Registration and Inquiry System. Canberra, Australia, Department of Defense, 1981

15. Perry RW : Comprehensive Emergency Management : Evacuating Threatened Populations. Seattle, Washington, Battelle Human Affairs Research Centers, 1982, pp 242-243

16. Stretton A : The Furious Days : The Relief of Darwin. Sydney, William Collins, 1976

17. Teichman Y : The stress of coping with the unknown regarding a significant family member. In Stress and Anxiety, volume 2, edited by I Sarason, C. Spielberger. Washington, Hemisphere Publishing, 1975

18. Tyhurst JS : Psychological and social aspects of civilian disaster. Canadian Medical Association Journal 1957; 76 : 390-391

19. Wolfenstein M : Disaster : A Psychological Essay. New York, Free Press, 1957

20. Women's Royal Voluntary Service : A Handbook on WRVS Emergency Welfare. Leeds, England, John Blackburn, 1967